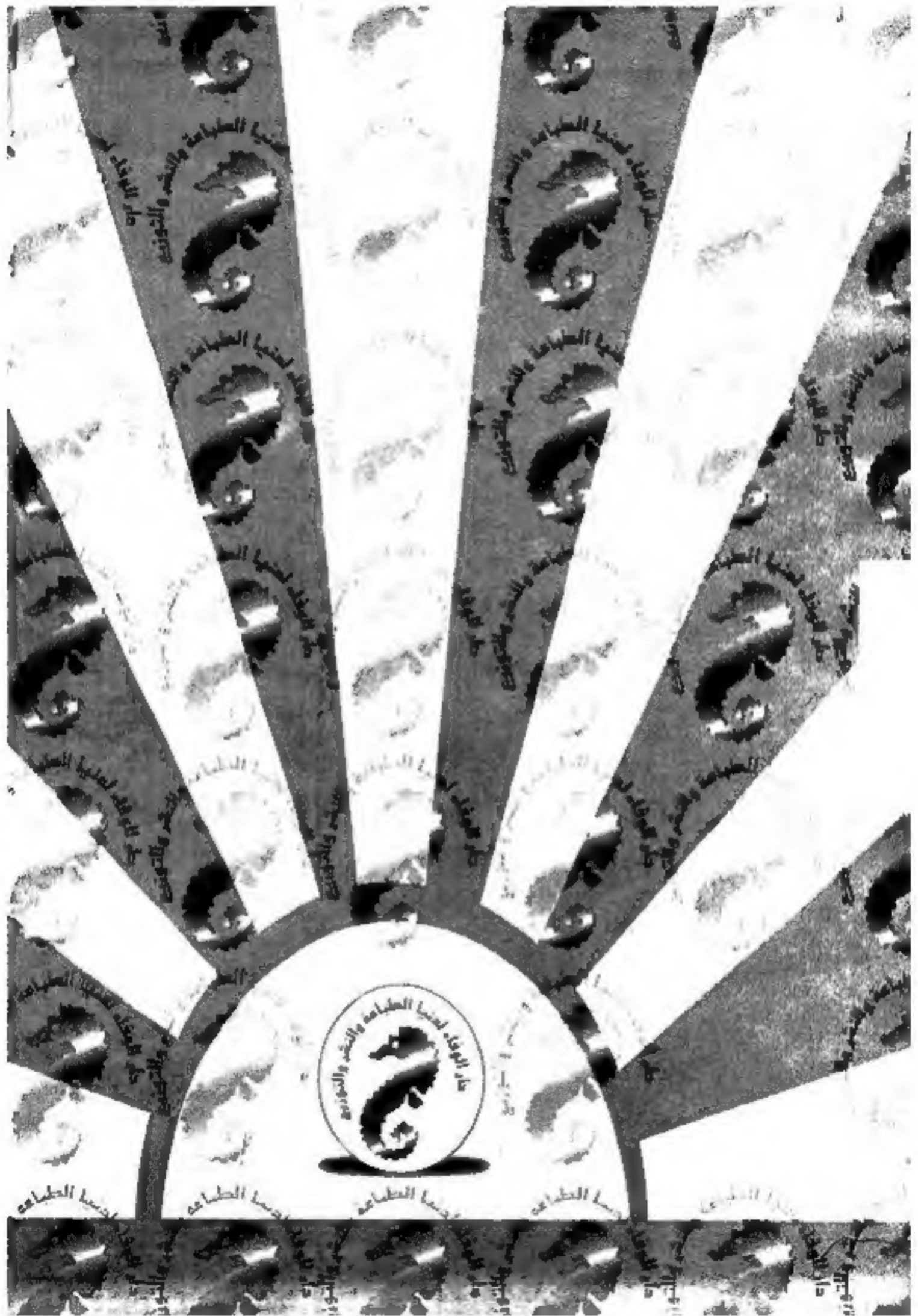


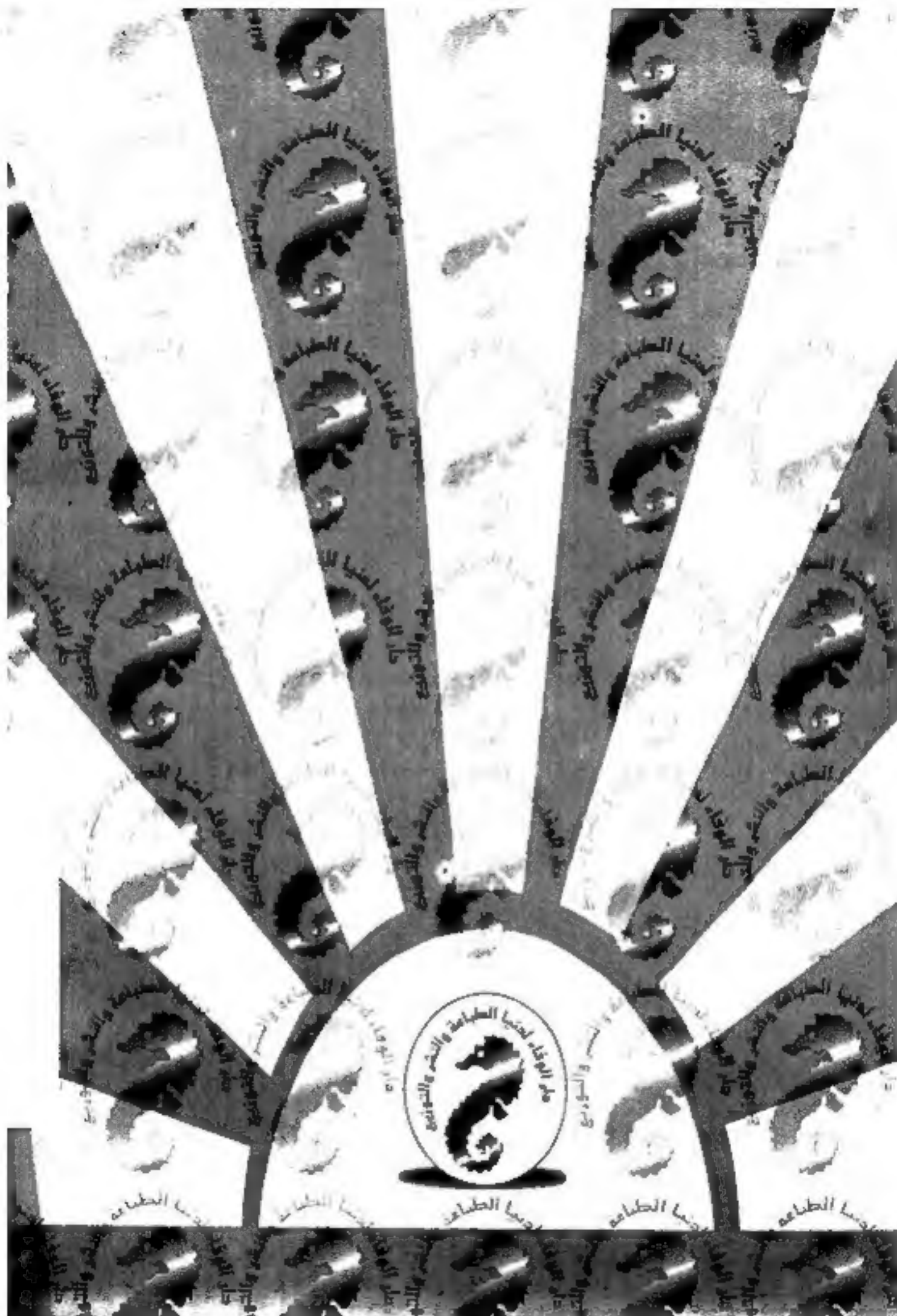
الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الإجتماعية

دكتورة

فايزة محمد رجب بهنسي







الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية

دكتور

فايزه محمد رجب بهنسي

الطبعة الأولى
2011 **أكد**

الناشر

دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر

تليفاكس : 5274438 – الإسكندرية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ
وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

صَلَّى
الْعِظَمَاءُ

سورة التوبة من الآية (105)



مقدمة الدراسة

لا شك أن العمل يعتبر من العناصر الأساسية للإنتاج، كما يعتبر أساساً للتقدم والرفق في أى مجتمع على اختلاف أنواعه، حيث يعد مصدراً للدخل والرفق سواء للفرد أو الأسرة أو المجتمع.

ومن هنا بدأت الدول على اختلاف أنواعها بالاهتمام بعنة العمال وذلك من خلال إصدار التشريعات والقوانين التى تنظم حصول الأفراد على عمل يناسبهم لمواجهة مشكلة البطالة، حيث اتبعت مصر سياسات متعددة لتشغيل الخريجين فى أعمال مختلفة منها سياسة تشغيل الشباب فى صورة عمالة مؤقتة، وبالرغم من أهمية هذه السياسة التى اتبعتها الدولة لحل مشكلة البطالة إلا أن سياسة تشغيل الخريجين فى صورة عمالة مؤقتة تواجههم العديد من المشكلات منها مشكلة عدم الرضا عن العمل وعدم الرضا عن نوع العمل والأجر وعدم الرضا عن العلاقة بين الرؤساء والزملاء.

ومهمة الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية بوجه عام وكذلك طريقة خدمة الجماعة كإحدى طرق هذه المهنة تحاول دراسة المشكلات المرتبطة بفئة للعمالة المؤقتة عن طريق استخدام نموذج التركيز على المهام للحد من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى لهذه الفئة وذلك عن طريق دراسة تجريبية قامت الباحثة بإجرائها وتقع الدراسة فى باين رئيسيين :

الباب الأول والخامس بالإطار النظرى للدراسة ويقع فى أربعة فصول، يتناول الفصل الأول مشكلة الدراسة والدراسات السابقة وأهميتها وأهدافها وفروضها ومفاهيمها، أما الفصل الثانى فيختص بالرضا الوظيفى كآلية لزيادة الإنتاج ويشمل مظاهر الرضا الوظيفى وعدمه وكذا نظرياته والمشكلات المرتبطة به وأيضاً الرضا عن العمل من المنظور الإسلامى ودور خدمة الجماعة معها. أما الفصل الثالث فيهتم بمناقشة نموذج التركيز

على المهام من حيث النشأة والأساس النظري والمبادئ والخصائص والاستراتيجيات والأاليب المية لتطبيقه في خدمة الجماعة ويتضمن الفصل الرابع دور خدمة الجماعة في مساعدة الشباب على مواجهة مشكلاته فيشمل هذا الفصل أهم المشكلات وكذا العوامل المسببة لهذه المشكلات ودور أخصائي الجماعة في مساعدة الشباب على مواجهتها.

أما الباب الثاني ويشمل الدراسة الميدانية ونتائجها وينقسم إلى فصلين، الفصل الخامس ويشمل الإجراءات المنهجية للدراسة من حيث النوع والمنهج والأدوات، وبرنامج التحلل المهنى وينتهى هذا الفصل بخطوات إجراء التجربة وضوابطها، أما الفصل السادس فيتضمن نتائج الدراسة الميدانية الكمية والكيفية وينتهى بمناقشة وتحليل هذه النتائج.

وفي نهاية الدراسة تعرض الباحثة لمراجع المستخدمة سواء باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية ثم الملاحق التى تضمنتها الدراسة وأخيراً ملخص الدراسة باللغة العربية وآخر باللغة الإنجليزية.

وتسأل الباحثة الله أن تكون قد أصابت في دراستها، وعلى الله قصد السبيل.

الباحثة



الباب الأول

الإطار النظري للدراسة

- | | |
|--------------|------------------------------|
| الفصل الأول | : مشكلة الدراسة وأهميتها . |
| الفصل الثاني | : الرضا الوظيفي . |
| الفصل الثالث | : نموذج التركيز على المهام . |



الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة :

- | | |
|----------|------------------|
| أولاً : | مشكلة الدراسة . |
| ثانياً : | أهمية الدراسة . |
| ثالثاً : | أهداف الدراسة . |
| رابعاً : | فروض الدراسة . |
| خامساً : | مفاهيم الدراسة . |

مقدمة

تسمى الدول النامية لإيجاد استراتيجيات فعالة لتنمية الموارد البشرية تحث على الطرق اللازمة للخلاص من مشاكل النقص والزيادة على السواء، وذلك عن طريق إيجاد المهارات الضرورية والأساسية وتوفير فرص العمل المنتجة للقوى غير المستحقة أو دون المستوى الأمثل للاستخدام.

ومثل هذه الاستراتيجيات تتمثل في التعليم الوافر والتدريب الفعال والحوافز المناسبة في إطار المنظمات أو المؤسسات فهي تعنى عملية إدارية مستمرة تتطلب تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية والبحث عنها وترتيبها في العمل واختيار أفضلها وتدريبها على العمل وحثها على الاستثمار فيه وعدم التسرب منه⁽¹⁾.

والعمل يعتبر عنصراً أساسياً من عناصر الإنتاج وأساس التقدم والنهوض بأي مجتمع يحقق العديد من المزايا المادية للفرد التي تتمثل في كونه مصدراً للرزق والنخل والأسرة التي يقوم بإعالتها، كما أنه يحقق في نفس الوقت العديد من المزايا المعنوية كالشعور بالذات والكيان من خلال ما يؤديه من عمل⁽²⁾.

والرصاصا للوظيفي قصبة لها أهميتها في حياة الأفراد والجماعات ذلك أن رضا الفرد عن مهنته يعد أساساً لتوافقه النفسي والاجتماعي ويرتبط ذلك بالنجاح في العمل ويعكس مكانة الفرد داخل مجتمعة.

(1) محمود أحمد مرسى: دور التعليم العالي في إعداد الكفاءات من القوى العاملة في مجلة

العلوم الاجتماعية، المجلد الثالث عشر - العدد الرابع، الكويت، 1985، ص 131

(2) عريقات زيدى: التنمية للإنجاز في العمل وتصور مقترح لنور طريقة خدمة الفرد في

ريادتها، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،

2000، ص 248.

وعدم الرضا الوظيفي لعينة البحث الراس عن عملهم قد ترجع إلى أسباب متعددة منها ما يرتبط بعدم رضا عن الأجر أو عدم رضا عن نظرة المؤسسة له فهي نظره متكسبة بالنسبة لرملائه فى العمل أو قد يرجع عدم رضا من الخوف الذى ينتابه لتركه العمل بعد فترة وهنا تظهر المشكلات العديدة لدى هذه الفئة وتحاول الباحثة استخدام نموذج للتركيز على المهام من خلال التكتيكات المختلفة والأساليب الفنية للتعريف من الآثار السلبية لهذه الفئة .

أولاً: مشكلة الدراسة :

تهدف عملية التنمية لإحداث تغييراً أساسياً فى البناء الاجتماعى والعمل على استخدام الإمكانيات الاقتصادية والبشرية لفضل استخدام بما فى ذلك من تغيير الموجهات الفكرية والقيمية وبناء القوة فضلاً عن إحداث التغيير فى المواقف الاجتماعية السلبية وتنمية الاتجاهات الإيجابية وتدعيم العمليات الأساسية التى تساهم فى تكوين المواطن الصالح، وتهدف التنمية إلى الإعداد والاهتمام بالمواطن المصرى فى ضوء قيم جديدة تتطلبها المرحلة الجديدة للمجتمع .

وتسعى التنمية سواء الشاملة أو فى بعض الجوانب الخاصة إلى تحقيق التغيير الاجتماعى المرغوب.⁽¹⁾

لذلك يعد الإنسان هو القيمة الأساسية فى كل زمان ومكان، كما أنه للعصر الأساسى والعامل الرئيسى لتحقيق التنمية التى يشهدها المجتمع، وتعكس العمالة الفعالة المنتجة والقوة البشرية النشطة العاملة فى أى مجتمع

(1) نصيف فهمى منقريوس الاتصال فى المجالات الاجتماعية والتنمية، القاهرة، مركز لشر

وتوزيع لكتاب الجامعى ، 2004 ، ص 37

مدى ما يتمتع به هذا المجتمع من قوة وتقدم لتحقيق أهداف المجتمع المختلفة.⁽¹⁾

فالبطالة إحدى المشكلات الهامة بل المشكلة الأولى التي تواجه الشباب وتهدد مستقبله وبالتالي تعتبر هذه المشكلة إحدى القضايا الهامة التي تواجه المجتمع بمختلف مؤسساته وهيئاته، فهي تحتل أهمية خاصة نظراً لاستمرار وجودها على الرغم من كثرة المحاولات للتدبير منها، كذلك كثرة المشكلات الناجمة عنها.

فينظر للبطالة على أنها وجود زيادة في قوة العمل تلتهم كل فرص العمل الموجودة أو الحالة التي يكون فيها الفرد لديه القدرة على العمل وللا رغبة فيه ويبحث عنه ولا يجد مما يؤدي إلى نقص في إشباع الحاجات والاعتماد على النفس.⁽²⁾

ومن هنا بدأت الدول المختلفة ومنها مصر تهتم بالعمالة وذلك من خلال إصدار التشريعات التي تنظم أحكام حصول الأفراد على عمل مناسب وذلك لمواجهة مشكلة البطالة، واتبعت جمهورية مصر العربية سياسة تشغيل الخريجين في التخصصات المختلفة وذلك كأحد مسئولياتها المختلفة ولكن ازداد معدل البطالة في مصر حتى وصل إلى 9%⁽³⁾ وهذا جعل الدولة تتجه للتعامل مع مشكلة البطالة بإصدار تشريعات جديدة لتحسين الخريجين في

(1) محمد شعيق التنمية الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1990، ص 327

(2) حسنى إبراهيم الرباط : الأساليب التطويرية لمواجهة مشكلة البطالة، كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان، المؤتمر العلمي السادس عشر، 2003، ص 512.

(3) إبراهيم عوص : الأبعاد الديموجرافية والاقتصادية والاجتماعية لسوق العمل في مصر وتوقعات العرض من قوة العمل حتى عام 2007، ج1، كلاف مجلة العمل، 2002، ص6

أعمال مختلفة في صورة عمالة مؤقتة وهذا يتم من خلال عقود عمل وهو ما يعرف بالعمالة للمؤقتة والتي نظمها القانون رقم 112 لسنة 2003م.

وينظر للإنتاج بأنه الجهد الراعى الذى يبذله الإنسان لتمويل الموارد المتاحة وإيجاد منفعة ما في صورة خدمة أو سلعة تشبع حاجة أو أكثر، وللإنتاج عناصر متعددة أهم هذه العناصر هو عنصر العمل.⁽¹⁾

ونظراً لأهمية العمل فإن المؤسسات المختلفة تحاول تحقيق رغبات الأفراد الذين يعملون فيها ، حيث أن هذه الرغبات تؤثر على سلوكيات الفرد بطرق مختلفة تؤدي في النهاية إلى شعور الفرد بالرضا عن العمل أو عدم الرضا عنه.⁽²⁾

والعمالة المؤقتة كنسق فرعى في تنظيم القوى العاملة ، تواجهها العديد من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي والتي من أهمها مشاعر عدم الرضا عن العمل ونوعيته، وعدم الرضا عن الأجر، وعدم الرضا عن العلاقة مع زملاء وكذلك عدم الرضا عن العلاقة بالروساء.

هذا والرضا الوظيفي له أبعاد متعددة أغلبها يدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضائه عن عمله، وتحدث حالة الرضا هذه عندما يجد العامل توافاً بين خصائص عمله ورغباته، أى للتناسب بين توقعات الفرد عن وظيفته وبين العائد الذى يمكن أن يحصل عليه من هذه الوظيفة.⁽³⁾

(1) نظمية أحمد سرحان : الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي وحماية البيئة ، القاهرة ، المركز الريادي للنشر والتوزيع، 2004 ، ص 19.

(2) إبراهيم بسولي : إدارة وتنمية الموارد البشرية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1997 ، ص : 85 .

(3) عبد المنعم عبد الحى : علم الاجتماع الصناعي ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1992 ، ص : 293 .

ويعتبر تحقيق الرضا الوظيفي من الأهداف الأولى لإدارة القوى العاملة بمؤسسات العمل، ذلك لأن عدم الرضا عن العمل يؤثر على أداء المنظمات الصناعية مثل ترك الخدمة، الغياب، ضعف الإنتاج ، ضعف الانتظام في العمل.(1)

ويعتبر الرضا الوظيفي من الركائز الأساسية الذي يوفر الاستقرار للوظيفي والبيئة المناسبة للعامل فتساعد على أداء عمله على أكمل وجه وبأعلى فعالية ممكنة، هذا ويرتبط الرضا الوظيفي بالزملاء وجماعة العمل والروساء، فالعلاقات الطيبة بين هذه العناصر تترك أثراً طيباً في نفسية الفرد وتساهم في رفع الروح المعنوية لديه وتزيد من انتمائه إلى بيئة العمل.(2)

وقامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية للتعرف على بعض المؤثرات السلبية للعمال المؤقتة والتي ترتبط بالرضا الوظيفي معتمدة في ذلك على استمارة استبيان(*) كأداة لجمع البيانات ، وطُبقت هذه الدراسة بإدارة الشباب التابعة لمديرية الشباب والرياضة بالبحيرة على عينة من العاملين المؤقتين وعددهم (20) عامل.

وجاءت نتائج هذه الدراسة كالآتي :

(1) أحمد صقر حشور إدراء قوى العاملة ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية، 1985 ، ص : 169 .

(2) محمد سليمان البندري ، حنان الشيخ يوسف : طبيعة العلاقات الشخصية بين المديرين والمعلمين وعلاقتها مع الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في سلطنة عمان والأردن، بحث منشور ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، ج 3 ع 3، جامعة البصرة، 2002، ص: 95 .

(*) ملحق رقم (1) استمارة الاستبيان الخاصة بالدراسة الاستطلاعية.

جدول رقم (1)

يوضح استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية نحو بعض المؤثرات
السلبية المرتبطة بالرضا الوظيفي للعالة المؤقتة

(ن = 20)

م	المتغير	نعم	%	لا	%	الترتيب
1	الرضا عن الأجر	2	0.10	18	0.90	1
2	الرضا عن العلاقة بالرؤساء	7	0.35	13	0.65	3
3	الرضا عن الإشراف	13	0.65	7	0.35	6
4	الرضا عن العلاقة بالزملاء	9	0.45	11	0.55	4
6	الرضا عن نوع العمل	5	0.25	15	0.75	2

يتضح من الجدول السابق أن هناك بعض المؤثرات السلبية للعالة

المؤقتة فيما يرتبط بالرضا الوظيفي حيث جاءت في الترتيب التالي :

- عدم الرضا عن الأجر وجاءت نسبته (90%) من عينة الدراسة ثم جاء
عدم الرضا عن نوع العمل في الترتيب الثاني بنسبة (75%) ، في ذلك
عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء بنسبة (65%) من عينة الدراسة وجاء
عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء في الترتيب الرابع بنسبة (55%) من
عينة الدراسة، ثم جاء الرضا عن الإشراف في الترتيب الأخير بنسبة
(35%) من عينة الدراسة.

ومن جهة أخرى تناولت أيضاً دراسات عربية وأجنبية موضوع الرضا
الوظيفي ومشكلاته لدى العالة المؤقتة سواء التي ارتبطت بدراساتها بصورة
مباشرة أو غير مباشرة فمنها ما يرتبط بالرضا الوظيفي ومنها ما يرتبط
بالعالة المؤقتة وكذلك دراسات ترتبط بنموذج التركيز على المهام ومنها -.

أولاً :مراجعات خاصة بالرضا الوظيفي ،

الدراسة الأولى : دراسة هودجس إليزابيث Hodges , Elizabeth ، 1991

(¹) بعنوان (صراع الأنوار والرضا الوظيفي) :

وكان هدف هذه الدراسة التعرف على مدى تأثير العوامل الشخصية والانتظيمية على مستوى الرضا الوظيفي، وافترضت هذه الدراسة أن هناك عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي، مثل صراع الدور، والعوامل التنظيمية بالمنظمة، ومستوى الخدمات، التي يحصل عليها، العامل ودرجة الضغوط المهنية ، التي يتعرض لها كمؤشر للاستجابات وبذلك تكون الدراسة محددة للعلاقة بين المستوى التنظيمي للمؤسسة والمتغيرات الشخصية وتأثير ذلك على الرضا الوظيفي – وقد أجريت على عينة من العاملين بمجال الخدمات الإنسانية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها أن تدعيم الاحتياجات والخدمات التي يحصل عليها العامل بالمنظمة يكون له دور في تحسين مستوى الرضا الوظيفي، كما أن الضغوط وصراع الدور يؤثر بصورة أكثر من المتغيرات الشخصية على مستوى الرضا الوظيفي.

الدراسة الثانية : دراسة حواطب فيصل الأبيساري 2003 : (²) بعنوان :

(الدعم الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين

في العمل الاجتماعي بالمؤسسات الحكومية والأهلية) :

(¹) Hodges -c. Elizabeth Role Conflict And Role Ambiguity on job Satisfaction , University of texas , PhD, Diss , Abst , 1991

(²) حواطب فيصل الأبيساري : الدعم الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين في العمل

الاجتماعي بالمؤسسات الحكومية والأهلية ، المؤتمر العلمي السادس عشر ، كلية الخدمة

الاجتماعية ، جامعة طوفان ، 2003.

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير متغير الدعم الاجتماعي على الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز دور الدعم الاجتماعي في حالة ما إذا كان هناك تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي.

طبقت الدراسة على عينة عشوائية من مجموعة الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم حصرهم من خلال المؤسسات الحكومية والأهلية ثم أخذ عدد (644) أخصائي وتمت المقابلات الشخصية من قبل بعض الباحثين المدربين باستخدام استمارة استبيان لجمع المعلومات .

واعتمدت الدراسة على مقياس الدعم الاجتماعي وأيضاً مقياس الرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى أن العمل في وزارة التربية والتعليم يأتي في المقام الأول ووزارة العمل والشئون الاجتماعية ثم وزارة الصحة العامة ثم تأتي وزارات أخرى بنسب قليلة جداً .

الدراسة الثالثة: دراسة شيس وين وآخرون - Chess wayne . et.al., 1991: (1) بعنوان (عن الرضا الوظيفي والضغط النفسية هل ثمة خلاف).

واستهدفت الدراسة تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط النفسية وتصممت للدراسة مجموعة من العوامل المرتبطة بالجوانب الشخصية والعوامل التنظيمية المرتبطة بمؤسسات المؤسسة واعتمدت الدراسة على استخدام الاستبيان عن الخدمات والجوانب الشخصية وما يرتبط بالمهارة والتنافس والصراع للقياس وهذا إلى جانب المتغيرات التنظيمية . واستخلصت الدراسة أن ثمة ارتباط بين الضغط والخدمة للعملاء والضغط النفسية هذا إلى جانب المتغيرات التنظيمية والتي ترتبط بالرضا الوظيفي أكثر من ضغط العمل مع العملاء.

(1) Chess , wayne (et.al). Job Satisfaction And burnout Is Here A Difference , journal of Applied Social Sciences Vol (15) 1991 Sur - Sum , P2.

الدراسة الرابعة: دراسة ولهر ويستون Woymer R. weston ، 1995: (1)
ب عنوان : العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي للأخصائيين
الاجتماعيين في جورجيا.

استهدفت هذه الدراسة تحليل ووصف وتفسير العلاقة بين استقلالية
العمل والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين وطبقت هذه الدراسة على
عينة مقدارها (371) من الأخصائيين الاجتماعيين بولاية جورجيا وكانت
متغيرات الدراسة مرتبطة بالنوع ومستوى الدخل والسن وجماعات العمل ،
واعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان ومقياس الرضا الوظيفي ومقياس
الاستقلالية في العمل كأدوات لجمع البيانات وأشارت نتائج الدراسة إلى أن
هناك مؤشرات ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين استقلالية العمل والرضا
الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين .

الدراسة الخامسة : دراسة على عهد السلام ، 2001 : (2) بعنوان (أساليب
التوافق النفسي والاجتماعي مع أخطاء الحياة اليومية
وعلاقتها بالرضا عن العمل)

استهدفت الدراسة التعرف على أساليب التوافق النفسي والاجتماعي
وإبراز دوره في التغلب على أخطاء الحياة اليومية التي تواجه العاملين في
العمل في تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي لهم وإبراز دور متغير الرضا
عن العمل لدى العاملين في النجاح وفي مواجهة مشكلات العمل وتمت
الدراسة على عينة من العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسي
والاجتماعي وقوامها (50) عاملاً وعينة من العاملين الذين لا يستخدمون

(1) Woymer - Weston A study of work Autonomy And Job- Satisfaction
of Social Workers In Georgia , Atlanta univ ., ph. D, Diss , Abst, 1995

(2) على عهد السلام : أساليب توافق النفسي والاجتماعي مع أخطاء الحياة اليومية وعلاقتها
بالرضا عن العمل، القاهرة، الهيئة العامة للكتاب ، مجلة علم النفس، المجلد (16)، 2001،

أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للشباب على أخطاء الحياة اليومية وقولها (50) عاملاً.

واعتمدت على استخدام مقياس التوافق الشخصى والاجتماعى للراشدين ومقياس الرضا عن العمل .

وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق فى أساليب التوافق النفسى والاجتماعى لدى العينة التى تستخدم أساليب التوافق النفسى والاجتماعى .

لدراسة الثامنة : دراسة كيرسى أليس 1998 Kersey Alice :⁽¹⁾ بعنوان (الرضا وعدم الرضا الوظيفى والولاء التنظيمى بين

المجتمعات القائمة على تنمية الشباب):

سعت الدراسة إلى التعرف على الفروق بين الشباب الذى يعمل لبعض الوقت والشباب الذى يعمل بصفة دائمة فى ولاية فلوريدا بأمريكا فى منظمات المجتمع المدنى .

أجريت هذه الدراسة على عينة قولها (494) من الشباب واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وتوصلت الدراسة إلى وجود مؤشرات ذات دلالة معنوية فى طبيعة العمل والرضا عن نوعه ومستوى التمويل وكذلك عدم الرضا عن مستوى القيادة والإشراف بالمنظمات .
ثانياً : دراسة خاصة بالأسئلة المطروحة :-

الدراسة الأولى : دراسة وجية السمرقى ، 1994 :⁽²⁾ بعنوان (العلاقة بين التدخل المهنى للأخصائى الاجتماعى وزيادة التكيف الاجتماعى للعمل منخفضى الإنتاج) .

(1) Kersey Alice job-Satisfaction, Dissatisfaction and Career Commitment Among Community Based youth Development , ph, D, Diss Abs, Univ flord , 1998 .

(2) وجية السمرقى : العلاقة بين التدخل المهنى للأخصائى الاجتماعى وزيادة التكيف الاجتماعى للعمل منخفضى الإنتاج، رسالة دكتوراه غير منشورة ، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، فرع الفيوم، 1994

هدفت الدراسة إلى محاولة تجريب برنامج التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي لمعرفة مدى فاعلية هذا البرنامج في تحقيق التكيف الاجتماعي للعمال منخفضي الإنتاج وتنتمي الدراسة إلى الدراسات التجريبية باستخدام المنهج التجريبي وتمت على عينة مكونة من (34) من العمال منخفضي الإنتاج واستخدمت الأدوات المقابلة والمناقشات الجماعية والسجلات الخاصة بالعمال ، مقياس التكيف الاجتماعي ، مقياس الكفاءة الإنتاجية .

وتوصلت الدراسة إلى أن التدخل المهني مع الجماعات التجريبية يؤدي إلى التكيف الاجتماعي للعمال وزيادة الكفاءة الإنتاجية معهم عن المجموعة الضابطة .

لدراسة لثقافية: دراسة جونوس جورج Gonos George ، 1994 : (1)
بغنون (عن اجتماعية العلاقات لدى العمالة المؤقتة).

اتجهت الدراسة إلى تحليل البناء الوظيفي للعمالة المؤقتة كعامل وعلاقته بصاحب العمل من خلال تحليل للعلاقات والتشريعات الخاصة بالعمالة المؤقتة منذ عام (1950) وذلك تم في ولاية (نيوجرسي). واعتمدت الدراسة على أدوات منها الملاحظة بالمشاركة والمقابلات وتحليل للسجلات الحكومية للعمالة المؤقتة ، وتوصلت الدراسة في النهاية إلى ضرورة إصدار التشريعات وتحديثها بما يتلائم ويتوافق مع العمالة المؤقتة وآلية السوق وذلك من خلال المساعدة في المصروفات دون دفع أي أجور من قبل العمالة المؤقتة لتوظيفهم كعمالة دائمة .

لدراسة لثقافية: دراسة روجرز كارساس Rogers . J . Karsas ، 1995 : (2)
بغنون (الاختلاف لدى العمالة المؤقتة وعلاقته بالخبرة المهنية) .

(1) Gonos George - A Sociology of the Temporary Employment Relationship, ph D., Diss, Abet Univ of N. J., 1994

(2) Rogers J . Karsas : Experience And Structure of Alienation in temporary Employment Journal Article , univ of California , U.S.A May, 1995 .

حاولت الدراسة التعرف على درجة ومستوى الاغتراب لدى هذه الفئة من العمالة المؤقتة ومدى الارتباط بالخبرة المهنية من حيث الاغتراب عن العمل والآخرين والذات .

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (13) من العائلات ما بين (23-60) عاماً يعملون كمعامل مؤقتين في مؤسستين وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقة بالمؤسسة لدى العمالة المؤقتة قد أعطت درجة للعزلة والاغتراب لدى تلك الفئة وما ارتبط بها من خبرات في الفترة المحددة للعمل فكانوا أكثر ميلاً للتسحاب وعدم المشاركة في الأصناف التي تصد إليهم .

الدراسة الرابعة: دراسة جكريس كلود Jocrhis . A . claude ، 1997:⁽¹⁾
بغوان (تأثير العمالة المؤقتة على سوق العمل)

وكان هدفها معرفة درجة النمو للعمالة المؤقتة وتأثيرها ومدى تأثير العاملين من العمالة المؤقتة من حيث مستوى التعليم والخبرات المختلفة على سوق العمالة وذلك من خلال تحليل تاريخ العمالة المؤقتة . وقد اتضح من خلال هذه الدراسة انخفاض نسبة العمالة المؤقتة مقارنة بالعمالة الدائمة وأيضاً انخفاض مستوى الخبرات لديهم بمسوق العمل مقارنة بالعمالة الدائمة..

الدراسة الخامسة : دراسة حماد الظبان ، 2003 :⁽²⁾ بغوان (دراسة وصفية مقارنة لمشكلات الرضا الوظيفي بين العمالة المؤقتة والدائمة وعلاقة ذلك بالأداء الاجتماعي لهم).

(1) Jocrhis A Claude Effects of Employment History on Labor Market ,
ph.D, Diss , Abst , Univ . of urban Champaign , 1997

(2) حماد محمد الظبان : دراسة وصفية مقارنة لمشكلات الرضا الوظيفي بين العمالة المؤقتة والدائمة وعلاقة ذلك بالأداء الاجتماعي لهم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حران ، 2003 .

استهدفت الدراسة التعرف على مشكلات الرضا الوظيفي للعمالقة المؤقتة والدائمة وكذلك التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الاجتماعي لكلا النوعين من العمالقة وكملت الدراسة تتنقى إلى نمط الدراسات الوصفية واستخدمت منهج المسح الاجتماعي بنوعيه المسح الاجتماعي الشامل والمسح الاجتماعي بالعينة ، واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات منها صحيفة بيانات، مقياس الرضا الوظيفي ، مقياس الأداء الاجتماعي وقد طبقت الدراسة على عينة من العمالقة المؤقتة والدائمة بعميرية الشباب والرياضة بالبحيرة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود فروق بين العمالقة المؤقتة والدائمة فى الرضا عن الأجر لصالح العمالقة الدائمة ووجود فروق بين العمالقة المؤقتة والدائمة فى الرضا عن العلاقة الرأسية والأفقية لصالح العمالقة الدائمة وكذلك أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الاجتماعي للعمالقة الدائمة أكثر منها للعمالقة المؤقتة .

الدراسة السادسة : دراسة عبد الناصر شومان ، 2004 : (١) بعنوان
(فعالية خدمة الفرد الجماعية فى تنمية المسؤولية
الاجتماعية كأحد واجبات المواطنة لدى العمالقة
المؤقتة).

و استهدفت الدراسة اختبار فعالية برنامج للتدخل المهني من منظور خدمة الفرد الجماعية لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العمالقة المؤقتة وهذه الدراسة تتنقى إلى نمط الدراسات التجريبية واعتمدت على المنهج التجريبي

(١) عبد الناصر يوسف شومان : فعالية خدمة الفرد الجماعية فى تنمية المسؤولية الاجتماعية كأحد واجبات المواطنة لدى العمالقة المؤقتة ، جلسة القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية اربع الفوم ، المؤتمر العلمى الخامس عشر ، مايو 2004 .

باستخدام للقياس القبلي اللاحق لجماعة تجريبية واحدة من العمالة المؤقتة واعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات أهمها المقابلات خاصة الفردية والجماعية ، مقياس المسؤولية الاجتماعية وطبقت هذه الدراسة على عينة قدرها عشرة أفراد من العاملين وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :-

إن ممارسة خدمة الفرد لجماعية قد ساهمت في تنمية المشاركة لدى العمالة المؤقتة وساهمت أيضاً في تنمية الاهتمام لدى هذه الفئة في حين أنها لا تساهم بدرجة واضحة في تنمية بعد الفهم لديهم وخلاصة نتائج هذه الدراسة أن هناك فعالية لبرنامج التدخل المهني في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العمالة المؤقتة .

ثالثاً : دراسات خاصة بنموذج للتركيز على المهام :-

الدراسة الأولى : دراسة محمد سيد فهمي ، 1995 : (1) بعنوان (استخدام نموذج للتركيز على المهام في تهيئة الجاهات للتوافق مع البيئة بعد الإفراج عنهم)

ولاستهدفت الدراسة تجريب أحد للملاج الحديثة لمعرفة مدى ملائمتها للمجتمع المصري في علاج إحدى المشكلات التي فرضتها منغبرات العصر الحديث وهي جناح الأحداث ومدى تحقيق التوافق الاجتماعي للمفراج عنهم والذي يساعدهم على تحسين الأداء وتكوين علاقات طيبة من خلال هذا للنموذج .

(1) محمد سيد فهمي استخدام نموذج للتركيز على المهام في تهيئة الجاهات للتوافق مع البيئة بعد الإفراج عنهم ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، المؤتمر العلمي الثامن ، مارس 1995 .

وتنتمي إلى نمط الدراسات التجريبية التي تستهدف اختبار العلاقة بين متغير مستقل (نموذج التركيز على المهام) ومتغير تابع (تهيئة الجانحات للتوافق مع البيئة بعد الإفراج عنهم) ، ولستخدمت المنهج التجريبي وكان للتجريب يسحب على أسس نموذج تجربة الحالة الفردية ، وطبقت الدراسة على عينة قوامها "مئة عشر" حالة من الجانحات المودعات بجمعية الإسكندرية لرعاية الفتيات والمتوقع الإفراج عنهن وقد قسمت هذه العينة إلى مجموعتين تتكون كل مجموعة من ثمان حالات سميت الأولى بالجماعة التجريبية والثانية بالجماعة الضابطة .

واعتمدت على مجموعة من الأدوات أهمها المقابلات – المسجلات الخاصة بالفتيات – مقياس التوافق الاجتماعي.

وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة نموذج التركيز على المهام وتهيئة المخرج عنهن من الجانحات للتوافق مع البيئة هذا وقد وصح أن هناك علاقة إيجابية بين الممارسة لنموذج التركيز على المهام وتدعيم الاتجاه نحو الأمانة ، وأيضاً وجود علاقة إيجابية بين ممارسة النموذج وتعزيز القدرة على تحمل المسؤولية ، ووجود علاقة إيجابية بين ممارسة النموذج والقدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية الإيجابية ، بالإضافة أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة النموذج وتدعيم الاتجاه نحو الصدق ، وأخيراً وجود علاقة إيجابية بين ممارسة النموذج وتدعيم الذات وهذه النتائج توضح فاعلية النموذج في تهيئة الجانحات للمخرج عنهن للتوافق مع البيئة وقد استفادت الباحثة من التكنيكات والأساليب المستخدمة في هذه الدراسة لصالح الدراسة الراهنة .

للدراسة الثانية : دراسة هدى أحمد كمال ، 1998 : (1) بعنوان (استخدام نموذج التركيز على المهام مع جماعات الشباب وتحقيق أهداف التنمية البيئية)

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها التعرف على إذا ما كان نموذج التركيز على المهام عند استخدامه مع جماعات الشباب يساعد على تحقيق أهداف التنمية البيئية ، وأيضاً مساعدة الشباب على فهم وإدراك مفهوم التنمية البيئية وإكسابهم مجموعة من المهارات وتنتمي إلى نمط الدراسات التجريبية المقارنة بين الجماعة التجريبية والجماعة الضابطة .

واعتمدت على مجموعة من الأدوات أهمها مقياس اتجاه الشباب نحو تحقيق أهداف التنمية البيئية، استمارة مراجعة المهام وللخاصة بنموذج التركيز على المهام ، للتقارير الدورية ، وقد طبقت الدراسة بمركز شباب عابدين على عينة عشوائية من شباب المركز تتراوح أعمارهم ما بين (18-30 عاماً) عددهم 30 شاباً فصحت إلى جماعتين كل جماعة مكونة من 15 شاباً سميت الأولى بالجماعة التجريبية والثانية بالجماعة الضابطة .

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود فروق بين القياسيين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية ويرجع ذلك إلى تأثير التدخل للمهني باستخدام نموذج التركيز على المهام، لم توجد أي فروق بين القياسيين القبلي والبعدي للجماعة الضابطة، وجود فروق بين القياس البعدي للجماعتين التجريبية والضابطة وهذا يرجع إلى أثر نموذج التركيز على المهام .

(1) هدى أحمد كمال : استخدام نموذج التركيز على المهام مع جماعات الشباب وتحقيق أهداف التنمية البيئية، دراسة تجريبية مقارنة بمركز شباب عابدين ، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 1998 .

الدراسة الثالثة : دراسة نورهان منير حسن فهمي ، 2001 : ⁽¹⁾ بعنوان
(استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة
لتنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين).

استهدفت الدراسة التعرف على فاعلية التدخل المهني لأخصائي خدمة
الجماعة باستخدام نموذج التركيز على المهام في تنمية المهارات الاجتماعية
للمكفوفين، وأيضاً من بين أهداف هذه الدراسة فاعلية النموذج في تنمية
المهارة في تكوين العلاقات الاجتماعية للمكفوفين وكذلك فاعلية النموذج في
تنمية مهارة السيطرة على المشاعر وتنمية مهارة التفاعل لحلل الموقف
الاجتماعية وتنمية مهارة الاعتماد على الذات.

وتنتمي إلى نمط الدراسات التجريبية بهدف اختبار العلاقة بين متغير
مستقل وهو (التركيز على المهام) وآخر تابع وهو (تنمية المهارات
الاجتماعية للمكفوفين).

واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي معتمدة على التصميم الخاص
بتكوين مجموعتين، واحدة تجريبية والأخرى ضابطة هذا واعتمدت على
مجموعة من الأدوات منها استمارة ملاحظة – لتقارير الدورية – مقابلات
فردية مع الأعضاء – مقابلات مع المتخصصين، المجالات والملفات
للخاصة بالأعضاء – والمهارات الاجتماعية.

وقد طبقت هذه الدراسة بمعهد النور بمدينة بنها لرعاية المكفوفين على
عينة قوامها (18) فرداً من المكفوفين المقيمين بهذا المعهد وتوصلت إلى
نتائج أن أهمها وجود علاقة إيجابية بين استخدام نموذج التركيز على المهام
وتنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين.

(¹) نورهان منير حسن فهمي : استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة لتنمية
المهارات الاجتماعية للمكفوفين، المؤتمر العلمي الرابع عشر ، مارس 2001، كلية الخدمة
الاجتماعية، جامعة طرابلس .

وقد استغللت الباحثة من الدراسات السابقة فى الآتى :

- 1- التعرف على البرنامج العام للتدخل المهنى ومدى الاستفادة لتحقيق الهدف العام وهو التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العمل وتحديد الفرق بينه وبين برنامج التدخل المهنى للدراسة.
 - 2- أيضا استغللت الباحثة من الدراسات السابقة فى كيفية عرض مشكلة الدراسة وفروصها وأهميتها ومفاهيمها والأدوات المستخدمة والتصميم المنهجى للدراسة ومعرفة الأسلوب الأمثل لهذه الدراسة .
 - 3- التوصل إلى استخدام أهم ما توصلت إليه الدراسات السابقة من وسائل تعبير ومنهج علمى يمكن الاعتماد عليه فى برنامج التدخل المهنى وخاصة استخدام الباحثة لنموذج التركيز على المهام وهذا النموذج يعتمد على النظرية الحرة فى العمل المهنى .
- وانتهت الباحثة من خلال تحليل الدراسات السابقة بمجموعة من المؤشرات أهمها:

- 1- تتوقف اتجاهات العاملين نحو العمل المؤقت وفقاً لنوع العمل حيث أن نوع العمل يؤثر على الحياة الأسرية والشخصية . وهذا ما أكدت عليه دراسة (شيمس ويل وآخرون 1991) فى أن هناك نقص فى درجة الاهتمام والمشاركة لدى العاملين المؤقتين بشكل ينعكس على مستوى الأداء وتحمل المسئوليات والواجبات الخاصة بالحياة الأسرية .
- 2- أكدت بعض الدراسات على أن المعاملة المؤقتة يمكن أن تحسن من أدائها كلما كان هناك نوع من الرضا على المهنة التى يشغلونها ومستوى الأجور التى يتقاضونها وهذا ما أكدته دراسة (على عبد السلام 2002).
- 3- أشارت بعض الدراسات أن عدم الرضا الوظيفى يرتبط بمشكلات عديدة منها عدم الرضا عن طريقة ونوعية العمل وكذلك عدم الرضا عن

مستوى القيادة والإشراف بالمؤسسات وهذا ما أكدته دراسة (كيرس ليس ، 1998).

4- وأوضحت بعض الدراسات أن العمالة المؤقتة تواجهها العديد من المشكلات والتي من بينها عدم الرضا عن الأجر وعدم الرضا عن نوعية العمل وعدم الرضا عن العلاقة مع الرملاء والرؤساء وعدم الرضا عن نظام الترقى والإشراف وكذلك عدم الشعور بالأمان لدى العمل وهذا ما أكدته دراسة (صام الطباي 2003).

ومن الطرح السابق نتضح أهمية دراسة هذه الفئة من العمالة حيث أن غالبية المؤسسات في المجتمع المصري في الآونة الراحة في بعض الأحيان تعتمد على العمالة المؤقتة ، ولذا يجب تكاتف غالبية المهن للتخفيف من الآثار السلبية للمشكلات التي تواجه هذه الفئة وتؤثر على مستوى أدائها الاجتماعي .

والخدمة الاجتماعية تعتبر إحدى هذه المهن التي يمكن لها أن تتصدى للعديد من المشكلات للحد منها أو للتخفيف من آثارها، فهي مهنة تستهدف تحقيق التوافق ما بين الفرد والمجتمع الذي يحش ويحيا فيه والصل على استثمار طاقات الإنسان من أجل النهوض بالمجتمع.⁽¹⁾

وتعتبر طريقة العمل مع الجماعات إحدى الطرق التي يستخدمها المجتمع لتحقيق التغيير سواء بالنسبة للفرد أو الجماعة أو المجتمع.⁽²⁾

(1) إبراهيم بيومي مرعي وآخرين : تنمية المجتمعات الريفية وجهود الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية ، المكتب العلمي الحديث ، 1982 ، ص : 10 .

(2) محمد بهاء بدر الدين : اتجاهات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في المجتمع المصري، المؤتمر العلمي الثامن، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 16-18 مارس 1995 ، ص : 434 .

فهذه الطريقة تقوم أساساً على استخدام إمكانات الفرد والجماعة والمجتمع والمؤسسة لتنمية الأفراد وذلك من خلال الخبرات الجماعية حيث تركز على للجماعة كأداة لإحداث التغيير المطلوب⁽¹⁾.

وفي الآونة القارئة ومع تزايد واتعاع مشكلات الحياة الاجتماعية المعاصرة أخذت طريقة خدمة للجماعة تولي اهتمام بأنماط متنوعة من للقضايا لم تكن محل اهتمام من قبل ، فأهداف خدمة للجماعة لم تعد أهدافاً خاصة بالترويج وشغل أوقات الفراغ ولم تعد أهدافاً علاجية بل تعدت ذلك وأصبح هدفها الأساسي تقوية الشعور وخلق الاتجاهات التي تسمح بالتعاون مع الآخرين وتنمية للقيم العلية في المجتمع⁽²⁾.

وتستخدم هذه الطريقة في سبيل تحقيق أهدافها نماذج واتجاهات متعددة من بين هذه النماذج هو نموذج التركيز على للمهام .

ويعتبر نموذج التركيز على للمهام من النماذج التي تعتمد على فكرة العلاج القصير بالإضافة إلى أنه نموذج انتقائي لا يعتمد على تكتيك علاجي بعينه، وإنما ينتقى للتكتيكات التي تتناسب مع المشكلة التي يتم التعامل معها، ولستخدم هذا النموذج في كل من طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة للجماعة ففي خدمة الفرد استخدم مع النزاعات الزوجية ، ولستخدم كذلك مع مشكلة تعاطي العقاقير المخدرة، وأيضاً استخدم مع المشكلات الأسرية، وفي طريقة خدمة للجماعة استخدم في تحقيق أهداف التنمية البيئية كما استخدم في تنمية للمهارات الاجتماعية للمكفوفين، هذا ولإن كان هذا النموذج قد جاء بنتائج طيبة في هذه الدراسات سواء في مجال خدمة للفرد أو مجال خدمة للجماعة

(1) إبراهيم بيومي مرعي : ، على ملول ، خدمة للجماعة وعملاتها المهنية والتطبيقية، كلية

للخدمة الاجتماعية، جامعة طوان، 1993، ص 33

(2) ملجدة كمال علام : طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،

1990 ، ص 101

إلا أنه مازال في حاجة إلى إعادة تجريب واستخدام مع مشكلات أخرى وذلك حتى تثبت لياقته العلمية ويمكن الاعتماد على النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال استخدامه .

ومن الطرح السابق يرجع لاختيار الباحثة إلى نموذج التركيز على المهام في مجال العمالة المؤقتة للتخفيف من الآثار السلبية المترتبة على الرضا الوظيفي لهذه الفئة باستخدام تكتيكات وأساليب مهنية مع المهارات اللازمة في تطبيق هذه الأساليب حتى يتم مواجهة هذه الآثار حيث أنه جاء بنتائج طيبة مع كثير من المشكلات وهذا ما توضحه الباحثة في المبررات التالية :

- 1- أن جميع الأعمال التي يقوم بها أعضاء الجماعة أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج يمكن بذلهم عناية أوسع تعريفها على أنها مهام محورية أو أساليب تساعد على تحقيق أهدافهم في النمو والتعبير.
 - 2- ولقد تم بالفعل استخدام المهام المحورية في العمل مع الجماعات منذ نشأة الطريقة ولو أنها قد تم استخدام مضمونها تحت مسميات أخرى مثل توزيع الأدوار والمسؤوليات - العمل الجماعي المشترك.
 - 3- المهام المحورية واجبة التنفيذ في أبسط تعريفاتها هي إطلاق واستغلال للطاقات المتاحة والكاملة للعملاء إلى أقصى حد ممكن وكذا إكسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع المشكلات الحالية والمستقبلية وهذه الأهداف هي جوهر العمل مع الجماعات.⁽¹⁾
- ونأسيماً على ما سبق تحدثت مشكلة الدراسة في العنوان التالي :-

(1) عدى أحمد كمال : استخدام نموذج التركيز على المهام مع جماعات الشباب وتحقيق أهداف التنمية البيئية، جامعة طرابلس ، كلية الخدمة الاجتماعية ، 1998 ن ص 46.

استخدام نموذج التركيز على المهام في طريقة خدمة الجماعة للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي لدى العمالة المؤقتة.
ثانياً : أهمية الدراسة :

ترجع أهمية الدراسة إلى :

- 1- أن هذه الدراسة تتناول قطاعاً من قطاعات المجتمع له أهميته في البناء والتنمية وهو قطاع الشباب المتمثل في العمالة المؤقتة ومحاولة استثمار قدراتهم وإمكاناتهم في المجالات التنموية .
- 2- الكشف عن بعض المؤثرات التي تساعد في بناء القوى العاملة وإعدادها .
- 3- يأتي الاهتمام بهذه الدراسة الراهنة محاولة تحقيق التنمية المجتمعية مما يتفق وأهداف المؤسسات والهيئات وأهداف الدولة .
- 4- ندرة الدراسات التي أجريت على العمالة المؤقتة بالخدمة الاجتماعية عامة وبطريقة خدمة الجماعة خاصة رغم أنها مجال خصص لإجراء الدراسات والبحوث ، ولدراستها فوائد متعددة أهمها أن هذه الفئة إذا نالت نصيبها من الرعاية ستكون ذات عائد إيجابي للمجتمع ومؤسساته المختلفة .
- 5- قد تساعد هذه الدراسة من خلال نتائجها القائمين على الإشراف والإدارة بالمؤسسات التي توجد بها عمالة مؤقتة في الحد أو التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي .
- 6- الزيادة المستمرة للبطالة وهذا ما أكتته البيانات الواردة في التعداد للسكان الذي جرى كل عشر سنوات آخرها عام 1996 يتراوح نسبتها 1.4 إلى 2 مليون .

ثالثاً : أهداف الدراسة

تسمى الدراسة الحالية لتحقيق هدف عام وهو : اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي لدى العمالة المؤقتة .

وينبثق من الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية التالية :

- 1- اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة في التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن نوع العمل .
- 2- اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة في التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر .
- 3- اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة في التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة مع الرؤساء .
- 4- اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة في التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة مع الزملاء .

رابعاً : الفروض المراسمة

تعتمد هذه الدراسة على فرض رئيسي مؤداه :

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي للعمالة المؤقتة".

وينبثق عن هذا الفرض مجموعة من الفروض الفرعية التالية :-

- 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار المرتبطة بعدم الرضا عن نوع العمل.

2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر .

3- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء .

4- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء .

خامساً : مفاهيم المراساة :

يعتبر تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية أمر ضروري في كل بحث وكلما اتم هذا التحديد بالدقة كلما تمكن الباحث من التعبير عما يريد وكما سهل على القراء الذين يتابعون البحث في فهم ما يقول .
وتشتمل الدراسة على المفاهيم التالية :

1- مفهوم نموذج التركيز على المهام .(انظر فصل التركيز على المهام ص72)

2- مفهوم الرضا الوظيفي .(انظر فصل الرضا الوظيفي ص23)

3- مفهوم العمالة المؤقتة . (انظر ص40) .

الفصل الثانى

الرضا الوظيفى كآلية لزيادة الإنتاج

تمهيد ..

- أولاً : مفهوم الرضا الوظيفى .
- ثانياً : مظاهر الرضا الوظيفى وانعكاسه على الإنتاج .
- ثالثاً : مظاهر عدم الرضا وانعكاسه على الإنتاج .
- رابعاً : نظريات الرضا الوظيفى .
- خامساً : المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى .
- سادساً : مفهوم العمالة المؤقتة .
- سابعاً : أهم المشكلات التى تهم الشباب فى الآونة الأخيرة وارتباطها بالعمالة المؤقتة .
- ثامناً : مشكلة البطالة كأحد المشكلات الهامة وعرضها فى المفهوم الإسلامى .
- تاسعاً : دور خدمة الجماعة مع مشكلات عدم الرضا الوظيفى .
- عاشراً : الرضا عن العمل من المنظور الإسلامى .
- خاتمة ..

المشيد :

للعمل دور هام في استمرار الحياة ونموها فهو ذو قيمة عظيمة بالنسبة للفرد والمجتمع، فالعمل للأفراد وسيلة رئيسية لإشباع حاجاتهم وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي، ففي العمل نقصى معظم الأوقات وبه يحقق الأفراد ذاتهم ويشعرون بقيمتهم وأهميتهم ويشاركون في صناعة القرارات الخاصة بعملهم ويسهمون في تنفيذ تلك القرارات.

ومما لا شك فيه أن الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي يؤثر على الأداء بالنسبة للعمال، وعليه فالباحثة ستعرض في بداية هذا الفصل مظاهر الرضا الوظيفي وانعكاسه على الإنتاج ومن هذه المظاهر زيادة معدل الأداء، إشباع الحاجات، معدل الحضور إلى العمل وتأثيره على العمل وكذلك العلاقة بين الرضا الوظيفي والرضا العام عن الحياة.

ثم نتطرق بعد ذلك بالحديث عن مظاهر عدم الرضا الوظيفي وتأثيره على الإنتاج والتي تتمثل في غياب العاملين وسوء التوافق المهني وأيضاً إصابات العمل والأمراض المهنية.

وبعد ذلك تتعرض الباحثة لنظريات الرضا الوظيفي وتفسير هذه النظريات وارتباطها بدراساتها الراهنة، ثم تتعرض لتحليل المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي أيضاً تحدث الباحثة عن الرضا عن العمل من المنظور الإسلامي، وتختتم هذا الفصل بتوضيح دور خدمة الجماعة في مواجهة مشكلات عدم الرضا الوظيفي وتهدف من ذلك التعرف على أهمية الرضا الوظيفي كآلية لزيادة أداء العمل.

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

يشار إلى الرضا في اللغة بأنه ضد السخط.⁽¹⁾ وفي اللغة الإنجليزية يعرف بأنه التعويض أو التحسن أو الإشباع لرغبة أو حاجة، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة.⁽²⁾

(1) من منظور: لسان العرب، ج 1، بيروت، دار صادر، 1992، ص 323.

(2) Webster . Ninth New Collegiate Dictionary , A Merriam, Webster - Inc , Publishers . U.S. A, 1984 , p. 1044

وفي قاموس العلوم السلوكية يشار إلى الرضا بأنه عبارة عن حالة
السرور لدى الكائن عندما يتحقق الهدف والميل لديه.⁽¹⁾

كما ينظر إلى الرضا في علم النفس بأنه الحالة الشعورية التي تصاحب
بلوغ الفرد لدرجة ما أو وصوله إلى هدف معين يصف الحالة النهائية من
الشعور التي توفق بلوغ الغاية وتعقب إشباع الحاجات والرغبات لدى
الفرد.⁽²⁾

ومفهوم الرضا يتضمن مجموعة من المحاور تشمل الشعور والتقبل
والتوقع وإشباع الحاجة.⁽³⁾ هذا ويشار إلى الرضا الوظيفي بأنه له أكثر من
بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاه عن عمله وأجره
وعلاقاته سواء مع رؤسائه أو زملائه ، فهو يمثل سلوكاً صاعداً يكمن في
وجدان الفرد، ولهذا فالرضا الوظيفي يتحدد في مجموعة من المؤشرات
كالرضا عن الأجر والرضا عن طبيعة العمل وعن العلاقة بين العامل
وزملائه وكلما كان العمل يحقق إشباعاً للعامل كلما زادت درجة الرضا عنه
والاندماج فيه والرضا عن الأساليب المتبعة فيه.⁽⁴⁾

وتأسيساً على ما سبق أنه كلما انخفضت درجة رضا الفرد عن عمله
وأجره وعلاقاته الرسمية والأفقية سوف تنخفض درجة رضا الفرد الوظيفي

(1) Walman B . Dictionary Of Behavioral Science , London , Macmillan ,
1973 , p. 389 .

(2) أحمد رزق . موسوعة علم النفس ، بيروت ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، 1977 ،
ص : 211

(3) علي حلي ملاحون : دراسة لدرجة رضا السكان المصريين عن العمل والمجتمع المحلي ،
قاهرة ، معهد التخطيط القومي ، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط ، ج 6 ، ديسمبر 1998 ،
ص - 135 .

(4) أمين فؤاد ، علي حلو ، دراسات في السلوك الإنساني في التنظيم ، ج 2 ، القاهرة ، مكتبة
عين شمس ، 1988 ، ص ص : 63 - 74 .

وتظهر ما يرتبط بعدم الرضا الوظيفي من مشكلات وما لها من آثار سلبية من شأنها التأثير على الأداء الاجتماعي للفرد.

ويعرف نظرياً في إطار الدراسة لراحة بأنه "درجة عدم تقبل للعسر لطبيعة ونوع العمل والعلاقات الرأسية والأفقية".

ويعرف إجرائياً في إطار هذه الدراسة كما يلي :-

1- عدم التوافق مع طبيعة ونوع العمل.

2- عدم الرضا عن الأجر.

3- عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء.

4- عدم التوافق مع طبيعة العلاقة مع زملاء .

ثانياً : مظاهر الرضا الوظيفي وانعكاسه على الإنتاج :-

هناك مظاهر عديدة للرضا الوظيفي، هذه المظاهر مع اختلافها وتعددتها إلا أنها تؤثر بشكل إيجابي على العمل ومعدلاته، فالعامل عندما يرضى عن العمل لذلك يجعل منه شخصاً قادراً على الأداء، ونوضح هذه المظاهر فيما يلي:-

1- زيادة معدل الأداء:-

لمعدل الأداء أنواع، فهناك المعدلات الكمية وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الخدمات التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل للمنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء، وهناك معدلات نوعية وتعنى وجوب وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، وهناك معدلات كمية ونوعية وهذا للمعدل هو مزيج من النوعين العامين إذ بموجبه يجب أن يصل إنتاج الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان⁽¹⁾.

(1) مصطفى نجيب شافيش : إدارة الأفراد، طروت، دار الشرق للنشر والتوزيع، 1990 ، ص:

وقد حدد الفكر الإداري أن هناك اتجاه يرى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء ، وهناك اتجاه آخر يرى أن الأداء يؤدي إلى الرضا، واتجاه ثالث يرى أن الرضا هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة التي هي بدورها نتيجة لربط الحصول على المكافآت بضرورة القيام بأداء معين.⁽¹⁾

ومن هنا يمكن القول بأن الزيادة في معدل الأداء لدى العاملين هي مظهر هام من مظاهر الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي، فالعامل عندما يرضى عن عمله يؤثر ذلك بالإيجاب على معدل الأداء لديه.

2- زيادة معدل الحضور -

تشير بعض الدراسات إلى أن العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ليست مؤكدة بدرجة عالية ، ولكن بعض الأبحاث والدراسات تشير إلى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل واشتراك لكل في أنشطة نقابات العمال ويصبح العمال أكثر رضا عن أشياء خارج العمل أيضاً.⁽²⁾

وبشكل آخر يمكن القول أنه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب وزاد معدل الحضور وخاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب أو أن الحضور ليس إجبارياً وربما كان السبب في ذلك أن الحضور عن العمل يمثل سلوكاً معيناً ، فإذا كانت ثواب هذا السلوك إيجابية مثل حب العمل أو الرضا عنه سوف يكرر العامل ذلك السلوك أو يكون لديه رغبة في تكرار الحضور إلى العمل لأن حضوره يتبعه حصوله على شيء إيجابي وهو كونه سعيداً في جو العمل ، أما إذا كان للعامل غير سعيد أو غير راض عن العمل ويلتالي فحضوره إلى العمل يتبعه عواقب سلبية.

(1) حامد احمد بدر السلوك التنظيمي ، الكويت ، دار النظم ، 1982 ، ص 156

(2) مصطفى نجيب شلويش : إدارة الأفراد ، مرجع سبق ذكره ، ص : 112

3- الرضا العام عن الحياة :-

يعتبر الرضا عن العمل أحد المؤثرات المحددة للرضا العام عن الحياة، أى أن هناك انعكاسات للرضا عن العمل على الرضا العام عن الحياة والأدلة التجريبية تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين، وأن متغير الرضا عن العمل يمكن اعتباره أحد مكونات الرضا العام عن الحياة.

ولبيان طبيعة العلاقة بين الرضا عن العمل والرضا عن الحياة ، يمكن افتراض وجود علاقة تبادلية بين المتغيرين، بمعنى أن الرضا عن العمل يؤثر فى الرضا العام عن الحياة كما يتأثر به أيضاً ، وينبغى التمييز بين الرضا العام عن الحياة وبين ذلك الرضا الذى يكون مصدره العمل، وذلك الذى يكون مصدره الحيزات الأخرى فى الحياة، ورغم الافتراض أن هناك علاقة تأثير متبادلة ص العمل والرضا العام عن الحياة ، إلا أن تأثير الرضا عن العمل فى الرضا العام عن الحياة قد لا يتعادل بالضرورة مع تأثير الرضا العام عن الحياة فى الرضا عن العمل⁽¹⁾.

ومما سبق يمكن القول حتى فى حال عدم التأكد من وجود علاقة مباشرة بين الرضا عن العمل والإنتاجية، فالرضا عن العمل له تأثير على عناصر أخرى مثل معدل الغياب والتفاهم مع العاملين وقلة المشكلات الاجتماعية مما ينعكس بشكل أو بآخر على إنتاجية الفرد وكذلك يساعد على خلق مجتمع لفصل دى نظرة محبة ومتفائلة للحياة .

ثالثاً : مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

عرضت الباحثة فيما سبق مظاهر عديدة للرضا الوظيفي وكما أن هناك مظاهر للرضا الوظيفي تؤثر وتنعكس على الإنتاجية لدى العامل بطريقة إيجابية، إلا أن هناك مظاهر أخرى لعدم الرضا الوظيفي وهى

(1) Keon & McDonald , Job Satisfaction And life Satisfaction, An Empirical evaluation, N . Y , Prentice - Hall , 1982, p. 35 .

بدورها تمثل أبعاد سلبية تؤثر على الإنتاجية وستوضح مظاهر عدم الرضا الوظيفي وانعكاسها على العمل فيما يلي :-

1-التعب عن العمل:-

تعتبر مشكلة التعب عن العمل التخلّف من لحظّ المشكلات التي تؤثر على أداء العامل وإنتاجيته مما يؤدي إلى ضعف الكفاية الإنتاجية وزيادة تكلفة للعمل وإعاقة التقدم الإنتاجي.

ويقصد بالتعب عن العمل التخلّف عن أداء العمل الموكول به العامل بدون سابق إنذار وما يترتب عليه من إرباك للعمل الذي يؤثر على الإنتاجية في مجال العمل، وهناك عوامل كثيرة تؤدي إلى تعب العامل عن عمله إما عدم ملائمة قدراته الجسميّة مع نوع العمل أو إصابة العامل بمرض أو عجز أو عدم ملائمة مهارات العامل مع متطلبات العمل أو سوء معاملة الرؤساء والزملاء أو سوء بيئة العمل بالنسبة للعامل.⁽¹⁾

ويؤثر التعب عن العمل بدوره على معدل ساعات العمل للمقصودة حيث يمثل التعب عن العمل فقدان العامل لمعدل من الساعات التي تساعد في نقص الإنتاج بالنسبة للعامل وبعبارة أخرى فإنّ التعب عن العمل يمثل مظهراً من مظاهر عدم الرضا عن العمل وإنّ هناك علاقة بين الرضا عن العمل أو عدم الرضا عنه وتعب أو حضور العامل إلى العمل والذي بدوره يؤثر على أداء العامل وإنتاجيته.

2- سوء التوافق المهني :-

الفرد المتوافق هو الذي يستطيع أن يعيش حياة سعيدة ناجحة في أسرته وعمله ومجتمعه ككل بما يحقق له التوازن المطلوب وهذا ما نسميه حسن

(1) نظمية أحمد مرحلي وآخرون : الخدمة الاجتماعية في المجال العائلي ومجال حماية البيئة، سلسلة مجالات الخدمة الاجتماعية، الكتاب الثاني، القاهرة، المركز الريادي للنشر والتوزيع بجامعة حلوان ، 2004 ، ص : 80 .

التوافق، أما سوء التوافق فهو عدم التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية أو مع المجتمع الخارجى بما يشعر الفرد بأنه غير راضى عن نفسه ودائم الشكوى مع تعاملته فى الحياة.⁽¹⁾

وينشأ سوء التوافق فى مجال العمل من عوامل كثيرة متداخلة منها عوامل شخصية وترجع إلى العامل نفسه من حيث لجتهاده أو لاستعداداته أو تدريبه أو لعدم تناسب قدراته مع نوع عمله، كما ينشأ أيضاً من عيوب المنشأة التى يعمل بها أو من عيوب الجوانب المادية، وغالباً ما ينشأ سوء التوافق من تداخل العوامل الشخصية والخارجية بالإضافة إلى سوء التوافق الذاتى والاجتماعى، وماله من تأثير فعال وحاسم بالنسبة لسوء التوافق المهنى وسوء التوافق المهنى له مؤثرات عديدة منها ما يرتبط بسوء الإنتاج ونقصه أو التنقل من عمل إلى آخر أو التنكسل واللامبالاة بالعمل وأيضاً سوء العلاقات داخل العمل.⁽²⁾

ومما سبق يمكن القول أن سوء التوافق المهنى يعد من المظاهر الخاصة بعدم الرضا الوظيفى وهو أحد المشكلات التى تؤثر بالسلب على العامل وذلك بدوره يؤثر على الإنتاج ، فالعامل عندما يتعرض لسوء التوافق المهنى فذلك يعرضه إلى اللامبالاة ، وسوء العلاقات وبذلك يؤثر بدوره على أدائه لمهامه والأعمال التى توكل إليه وذلك يؤثر بدوره على معدل إنتاجيته.

3- إصابات العمل والأمراض المهنية -

تعد إصابات العمل من المشكلات الهامة التى تعوق التقدم الصناعى حيث أنها تسبب للعامل إضراراً كثيرة مثل الإصابة بإعاقة أو تقوؤ يؤدي

(1) أحمد عرت راجح : علم النفس الصناعى، القاهرة، مؤسسة المطبوعات الحديثة ، 1981 ، ص : 447 .

(2) محمد سلامة خبارى ، أميرة منصور : التدخل إلى علاج المشكلات المالية من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 1991 ، ص : 86

إلى عجزه أو تعطله عن العمل وما يترتب على ذلك من مشكلات مثل ترك العمل وانخفاض الدخل واختلاف مكافئته في الأسرة، كما قد يؤثر على علاقاته الاجتماعية بالآخرين من حوله، كذلك يؤثر على استقراره النفسي هذا بالإضافة إلى الآثار السلبية التي تترتب على صاحب العمل والمجتمع مثل فقدان العمال للمهارة والمعدات والحامات وضياع ساعات العمل مما يقلل من الإنتاج.⁽¹⁾

وهناك عوامل كثيرة تؤدي إلى إصابات العمل منها مسرحان العامل أثناء العمل، واستهتار العامل أثناء تأديته لعمله وعدم التزامه بإجراءات الأمن وعدم ملائمة ظروف العمل وعدم توفر معدات الوقاية المهنية وكل ذلك قد يكون مرجعه عدم الرضا عن العمل.⁽²⁾

ومما سبق يمكن القول أنه قد تكون إصابات العمل والأمراض المهنية مظهراً من مظاهر عدم الرضا عن العمل أو عدم الرضا الوظيفي فالرضا عن العمل يقلل من نسبة إصابات العمل والأمراض المهنية والعكس صحيح أن عدم الرضا عن العمل قد يجعل العامل في حالة تسمح له بالسرحان في العمل وتجعله أيضاً يستهتر بالعمل وهذا بدوره يؤدي إلى إصابات وأمراض مهنية مما ينعكس على الإنتاج.

رابعاً، نظريات الرضا الوظيفي:

1- نظرية تدرج الحاجات Needs Hierarchy Theory :-

طبقاً لهذه النظرية فيل دوافع الفرد عبارة عن حاجات تظهر متتالية وفقاً لتدرج هرمي مقسم إلى خمس مستويات حسب أهميتها وهي⁽³⁾ :-

(1) محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية المسائية ، القاهرة ، مكتبة الإنجلو المصرية، 1996، ص : 192

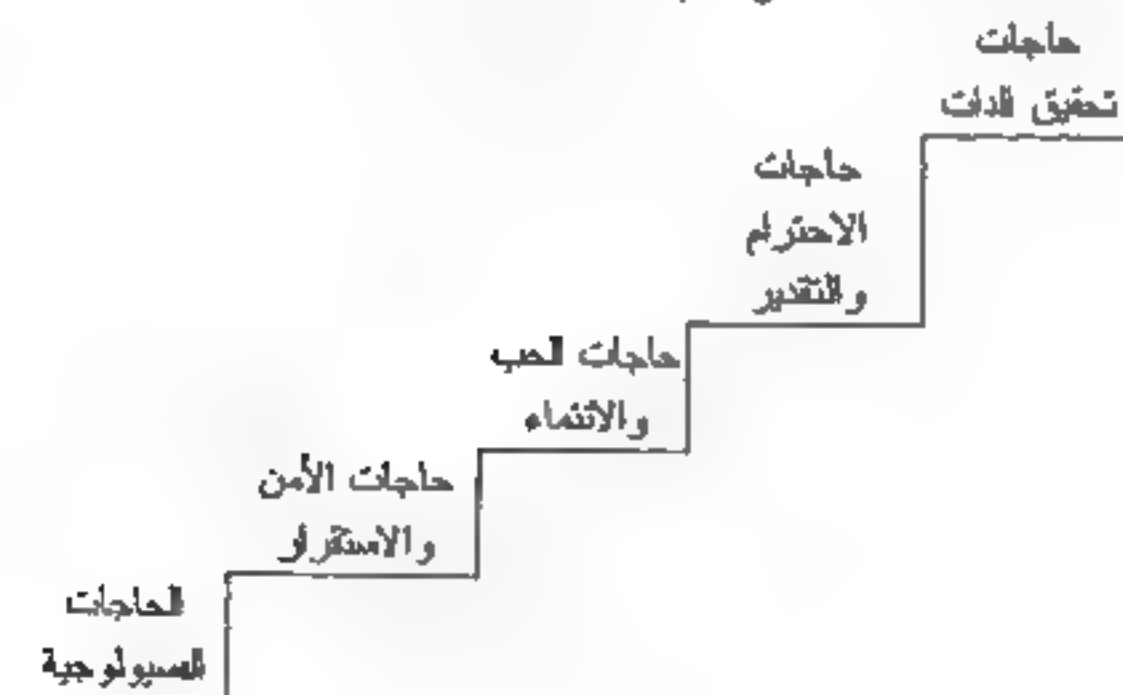
(2) نظمة أحمد سرحان وآخرون : الخدمة الاجتماعية في المجال العالي وحماية البيئة ، سلسلة مجالات الخدمة الاجتماعية ، الكتاب الثاني ، نشر ونوربع المكتب الريادي، جامعة حلوان، 2005 ، ص : 121 .

(3) مصطفى مصطفى كامل : إدارة الموارد البشرية ، مرجع سبق ذكره ، ص من 95 - 96

- (أ) الحاجات الفسيولوجية : وتتمثل في الحاجات الأساسية المرتبطة باستمرارية الحياة البشرية مثل الطعام ، الماء ، الهواء .
- (ب) الحاجات الخاصة بالأمن والاستقرار : وهي الحاجات المتعلقة بتوفير الأمن والحماية الكافية للإنسان بكافة أنواعها وللأزمة لبقائه واستمراره.
- (ج) حاجات الحب والانتماء: وهي الحاجات المرتبطة برغبة الفرد في الانتماء للآخرين وتقبله له وشعوره بالتعاطف معهم ورغبته في إقامة علاقة ودية مستمرة.
- (د) حاجات الاحترام والتقدير : وهي التي تشمل على الرغبة في الشعور بالأهمية والقدرة على الإنجاز والمكانة والاستقلالية وكذلك احترام الآخرين وتقديرهم .
- (هـ) حاجات تحقيق الذات : وهي الحاجات الخاصة برغبات الأفراد وهي لاشك تعنى تعزيز الشعور ورغبته في الإنجاز لتحقيق الطموحات التي يسعى إليها ورسائله في الحياة .

شكل رقم (1)

يوضح هرم الحاجات المرتبطة بالذات



وهذه النظرية تقترض أن الحاجات غير المشبعة سوف تصبح المحدد الرئيسي للسلوك الفردي لحين إشباعها وأن عدم إشباعها يؤدي إلى حالة من عدم التوازن وهذا يقود الإنسان إلى القيام بسلوك معين بهدف العمل على إعادة حالة التوازن الداخلي وعندما يشبع الفرد الحاجات التي في المستوى الأدنى تبدأ الحاجات الأعلى في الظهور والتأثير على سلوكه وهذه العملية تستمر إلى أن يشبع الإنسان حاجاته ويصل إلى حاجات تحقيق الذات.⁽¹⁾

هذا وترتبط هذه النظرية بالرضا الوظيفي باعتبار أن الرضا عن الأجر يرتبط بصورة غير مباشرة بالحاجة إلى الأمن والاستقرار لدى العمالة المؤقتة من خلال السعي للحصول على وظيفة آمنة وأجور مناسبة، كما ترتبط حاجات الحب والانتماء من خلال الرضا عن العلاقات سواء مع الزملاء أو مع الرؤساء، كما نجد أن الحاجة للاحترام والتقدير أيضاً ترتبط بالعلاقات على المستوى الأفقي والرأسي.

وما يجب الإشارة إليه أنه يمكن من خلال توفير حاجات الأمن والاستقرار لدى العمالة المؤقتة وتوفير حاجات تحقيق الذات وحاجات الاحترام والتقدير من خلال محاولة إيجاد علاقات طيبة متبادلة بينهم وبين الأنساق الفرعية الأخرى التي يتعاملون معها وفتح قنوات الاتصال ما بين المستويات الأفقية والرأسية بالمؤسسات التي يعملون بها قد الإمكان ومساعدتهم على أداء أعمالهم بشكل مقبول يعود بالنفع عليهم وعلى العمل والمؤسسة بل وعلى المجتمع.

2- نظريتي (Y)، (X) لدوجلاس ماكريجور Douglas MCC Gregor :-

لقد وضع العالم الأمريكي "دوجلاس ماكريجور" أنماط مثالية حول مفهوم الإنسان وسلوكه، وإن هاتين النظريتين يبيان مستوى الدافعية والإتجار لدى العاملين لطلق على أحدهما نظرية (x) والثانية نظرية (y).

(1) مصطفى مصطفى كامل : إدارة الموارد البشرية ، مرجع سبق ذكره ، ص . 97 .

(أ) نظرية (x) Theory :

وهذه النظرية تقوم على مجموعة افتراضات أهمها (1) :-

- 1- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل .
- 2- الإنسان خامل لا يريد تحمل مسئولية في العمل .
- 3- يفضل الفرد دائماً أن يجد شخصاً يقوده ويوجهه ويشرح له ماذا يعمل .
- 4- العقاب أو التهديد بالعقاب من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان إلى العمل.
- 5- لابد من الرقابة الشديدة والدقيقة على الإنسان لكي يعمل .
- 6- الأجر والمزايا المادية الأخرى هي أهم حوافز للعمل .

وعلى أساس هذه الافتراضات اتخذت الإدارة التقليدية للخطط والأساليب الملائمة لإدارة الجهد البشري وحطت لتهديد والإشراف المحكم على العاملين ومآثلها، وهذه السياسة وصفت لتتناسب افتراضات ظالمة في سلوك الأفراد أثبتت العلوم الاجتماعية بطلانها ونفت تلك الصفات التي تم إلصاقها بالبشرية وجاءت بأن هذه الصفات لم تكن من صفات البشر الموروثة ولا من طبيعته، بل أنها أهدار لما تنتجه الإدارة من خطط دفاعية ضد افتراضات خاطئة في السلوك البشري.(2)

ومن هنا فالمعاملة الموقفة كأفراد إذا لفرشنا ذلك، سوف يؤثر على مشاعرهم كبشر وبالتالي على سلوكياتهم ومدى انتماءهم للعمل بل وللمؤسسة التي يعملون بها ويصبحون أنوات معطلة للعمل وهذا عكس ما يتراد الوصول إليه وهو أن يصبح هؤلاء أداة قوية في العمل ويستفاد من طاقاتهم وأفكارهم بما يعود بالنفع عليهم وعلى الأنماق الأخرى التي يتعاملون معها.

(1) مصطفى نجيب شويش . إدارة الأفراد، مرجع سبق ذكره ، ص : 50 .

(2) محمد اسم الميوتي - السلوك التنظيمي، دراسة لسلوك الإنسان الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية، صان، دار المستقبل للنشر والتوزيع، 1989 ، ص : 38

(ب) نظرية (Y) Theory :-

هذه النظرية إلى جانب إيمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين فإنها تحاول تقديم افتراضات أخرى تقصر بعض مظاهر السلوك الإنساني وهذه الافتراضات.

1- أن الجهد الجسمي والعقلي الذي يبذله العامل في عمله هو شيء طبيعي كاللعب والراحة.

2- أن الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب ليست الوسيطة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، إذ أن العامل سوف يقوم بممارسة رقابة ذاتية والتوجيه الشخصي من أجل إنجاز الأهداف التي لاقى بها.

3- أن العصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية وليس فقط قبولها.

4- يعمل الإنسان أملاً في الحصول على المكافآت لا خوفاً من العقاب، وإن كان أهم مكافآت الفرد تتمثل في الرضا الشخصي، وإشباع حاجة تحقيق الذات.

وبالنظر إلى هذه النظرية (Y) والافتراضات التي قامت عليها مع فئة العمالة المؤقتة نجد أنها أكثر مناسبة من النظرية السابقة (X) وذلك لأن نظرية (Y) ترى أن الأفراد يحبون العمل ويرغبون في المسؤولية وإيجاد نوع من الإبداع والرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي وهذه الافتراضات تجعل من العمالة المؤقتة نسق يسعى إلى تحقيق ذاته وتحقيق الأهداف المتفق عليها وأكثر انتماء للعمل والمؤسسة وهذا له نواحيه الإيجابية لكثرة على العامل وعلى العمل وعلى المؤسسة بل وعلى المجتمع كله.⁽¹⁾

(1) مصطفى جبيب شاريش : إدارة الأفراد ، مرجع سبق ذكره ، ص : 51

3- نظرية (ماكلانيد) في الحاجات :-

هذه النظرية تتجه للأبحاث التطبيقية المتعددة التي أجراها "ماكلانيد" فقد توصل إلى أن هناك حالات ثلاث لها تأثيراً كبيراً في تحريك سلوك العاملين في المنظمات وهذه الحاجات هي: (1)

(أ) الحاجة إلى الإنجاز : وهي الحاجة إلى أن يبذل الإنسان جهداً وأن يحقق إنجازات معينة .

(ب) الحاجة إلى القوة : وهي الحاجة إلى أن يكون للإنسان سلطة ويؤثر من خلالها في الآخرين .

(ج) الحاجة إلى الصداقة والانتماء : إذ أن الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور بالهجرة والسرور عندما يكونون محبوبين من الآخرين ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من الجماعة التي ينتمون إليها .

وتتحدد ملامح هذه النظرية فيما يلي (2) :-

- (أ) أن كل إنسان يملك هذه الحاجات بدرجات متفاوتة .
- (ب) استخدام الاختيارات الإسقاطية لمعرفة قوة هذه الحاجات بعيداً عن التأثيرات الخارجية .
- (ج) الحاجة يمكن أن تعظم إذا ما وضع المتعلم في ظروف خاصة وخصم لاختبارات معينة .
- (د) كان اهتمام "ماكلانيد" منصباً على إيجاد نوع من التوافق بين النمط للدافعي للأفراد وبين حالات المنظمة التي يعملون بها.

(1) Judith A. Lewis (et - al.) : Management of Human Services Programs , Brooks Cole , Wadworth N.Y, 2001, 79 .

(2) مصطفى نجيب شلوبيش : إدارة أفراد ، مرجع سبق ذكره ، ص : 60 .

ومن هذه النظرية يمكن استنتاج أن إدراك الحاجات الثلاثة يعتبر عاملاً هاماً في مساعدة الأفراد نحو تحقيق الأهداف المطلوبة ولو استخدمت هذه النظرية مع العمالة المؤقتة وأدركوا هذه الحاجات قد يجعلهم أكثر قدرة على إنجاز المهام أو الأعمال المكلفون بها وأكثر قدرة على العطاء والانتماء وتكوين العلاقات الطيبة بما يعود على العمل والموسمية بالنفع سواء كانت هذه العلاقات رسمية أو غير رسمية طالما لم تؤثر بشكل سلبي على العمل بالموسمية.

4- نظرية هيرزبرج :-

قدم هيرزبرج نظريته في الدافعية والتي عرفت بالنظرية ذات العاملين أو العنصرين وتقوم النظرية على العاملين التاليين (1) :-
(أ) عوامل للرضا (العوامل الدافعية).
(ب) العوامل الوقائية.

واعتمد هذه النظرية على نظرية الحاجات "ماسلو" كأساس لدراسة الرضا الوظيفي ودلالته، فالرضا عن العمل ليس عكس عدم الرضا عن العمل فالأسباب التي تؤدي إلى الرضا تختلف عن الأسباب المؤدية إلى عدم الرضا وتقوم فكرة النظرية وفقاً لما يلي (2) :-

- العوامل الدافعية :

(الإنجاز - المسؤولية - النمو - الترقى - للعمل ذاته) وهي ضرورية لحدوث الرضا لكن ونقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا.

- العوامل الوقائية :

(الأجر، العلاقات الشخصية، السياسات الإدارية، ظروف العمل، الحالة الاجتماعية، استقرار العمل، عوامل متعلقة بالجوانب الشخصية للفرد) توافرها لا يؤدي إلى الرضا ولكن نقصها يؤدي إلى حدوث عدم الرضا.

(1) مصطفى نجيب شويش الإثراء لأفراد ، مرجع سبق ذكره ، ص 54 .

(2) مصطفى مصطفى كمال . إثارة المواد البشرية، مرجع سبق ذكره ، ص : 99.

ووفقاً لهذه النظرية في مجال العمالة المؤقتة نجد أن العوامل الدافعية إن وجدت فهي تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها تواقع ذاتية وتصور شعوراً إيجابياً لدى الأفراد وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصي مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية ، وكذلك أوضحت أن المكافآت تنفع للعاملين من أجل زيادة دفعهم للعمل والإنجاز بالتالي سوف يكون عندهم رصاً وظرفى إيجابى للعمل والمكان الذى يعملون به وترداد مستويات أدائهم وإنجازهم للمهام المطلوبة منهم .

5- نظرية التوقع :

إن هذه النظرية تقوم على فكرة الدافعية كنموذج تم تطويره عن طريق "فروم Vroom" وتشير هذه النظرية إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستبعه نتائج معينة، كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج ، فالدافعية هي نتائج لرغبة الإنسان في شيء ما.(¹)

وتقوم هذه النظرية على :- (²)

- (أ) التكافؤ : ويقيم شعور الأفراد تجاه العائد الشخصي.
 - (ب) العائد : ويكون العائد سلبياً أو إيجابياً ويعطى للفرد حسب العائد سواء سلبياً لا يكرر العمل أو إيجابياً ويرغب الفرد في إنجازه.
- وبناء على هذه النظرية رصا الفرد لا يتحقق نتيجة الوصول إلى هدف بقدر ما يتجه إدراك الفرد للجهد الذى بذل في سبيل تحقيق هذا الهدف، والدافعية تعنى قوة الدافع نحو عمل ما وقوة الرغبة تعنى شدة رغبة إنسان

(¹) فلاذ الشيخ سالم وآخرون ، المعايير الإدارية الحديثة ، ط2، عمان، مطبعة الصفوة ، 1994، ص : 196 .

(²) عويد المشعل : دراسات في الفروق بين الجنسين في فرضيات المهوى ، الكويت ، دار العلم ، بدون ، ص ص : 61، 62 .

فى شىء ما والتوقع يعنى احتمال حصول ذلك الإنسان على الشىء من خلال عمل معين .

6- نظرية الدرفير :

وفق هذه النظرية تتدرج حاجات الأفراد فى شكل هرمى فى ثلاث مستويات فقط تتحدد فى (1) :-

- (أ) حاجات البقاء : وهى الحاجات الفسيولوجية .
- (ب) حاجات الانتماء : وهى التى تشبع بالحاجات الاجتماعية والتفاعلات بين الأفراد .
- (ج) حاجات النمو : وهى الحاجات التى يشبعها الفرد بمساهمته ومشاركته المنتجة .

ويتضح أن هناك علاقة بين نظرية "ماسلو" و"الدرفير" فنجد أن حاجات البقاء عند "الدرفير" يقابلها الحاجات الفسيولوجية والأمن عند "ماسلو" وحاجات الانتماء عند "الدرفير" يقابلها حاجات احترام الذات والحاجات الاجتماعية عند "ماسلو".

من خلال هذه النظرية نجد أنها تفسر حاجات البقاء لدى العمالة المؤقتة بالوظيفة الأمانة غير محددة المدة أو غير مرتبطة بعقود العمل حتى لا يحدث نصف من قبل صاحب العمل أو الإدارة، مع محاولة إيجاد علاقات اجتماعية قوية بين الرملاء والرؤساء، أما حاجات النمو فتتمثل فى الترقية ونوع العمل الذى يتناسب مع مؤهلاتهم وهذا فى الغالب لم يوفر أو لم يطبق على العمالة المؤقتة كأصدار تشريعات تؤكد على التمييز بقرعة رماكلهم بشروط محددة.

(1) محمد عبد الله عبد الرحيم : سلوك الإنسان فى المنظمات، القاهرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، ط3 ، 1994 ، ص : 123 .

نجد أن نظرية "هيربرج" ذكرت أن هناك عوامل خارجية متعلقة ببيئة العمل والتي تؤدي إلى عدم توافرها، إلى وجود عدم رضا بين العاملين بالمؤسسة.

كل هذه الأسباب ساعدت الباحثة في بلورة الأسباب الحقيقية لهذه المشكلات لهذه الفئة.

أيضاً استفادت الباحثة من نظرية التوقع التي ذكرتها في عرضها للنظريات حيث ركزت هذه النظرية في مضمونها على أن الأداء ومروته يرتبط بالنتائج أو الثواب فهذه الفئة مهمة إلى حد ما من قبل المسؤولين في عدم تقديرهم لهم سواء تقدير مادي أو تقدير معنوي فهو ما ذكرته الباحثة في عرضها لأسباب المشكلات التي تؤدي إلى الغياب وعدم الكفاءة الإنتاجية والأداء ، نجد أن هناك ثمة تشابه واختلاف بين بعض النظريات وما أكدته هذه النظرية أن الأسباب الحقيقية الأساسية لهذه الفئة ترجع إلى عدم الرضا عن الأجر وأيضاً عدم الرضا عن العلاقة بين الرملاء والرؤساء وأيضاً عدم الرضا عن العمل.

مدى الاستفادة من النظريات السابقة :-

عرضت الباحثة سابقاً لنظريات الرضا الوظيفي وفيما يلي عرض لمدى الاستفادة منها:-

1- نجد أن هناك نظريات خاصة بالدافعية نحو العمل والتي افترضت المساعدة في تفسير العمل والفهم له، مثل نظريات الحاجات، ووصح للباحثة منها أن الفرد لديه الدافع لتحقيق حاجات معينة وأن توافع الفرد تظهر متتالية وفقاً لمدرج هرمي مقسم إلى خمس حاجات من بينها الحاجات الخاصة بالأمن والاستقرار والحاجة إلى الاحترام والتقدير.

استفادت الباحثة أيضاً من هذه النظرية أن الرضا عن الأجر يمثل بصورة غير مباشرة الحاجة إلى الأمن والاستقرار وهذا ما وضحته الباحثة في أسباب عدم الرضا وهو يرجع إلى عدم الرضا عن الأجر.

2- تطرقت الباحثة لنظرية "الدرع" ونظرية (Y) (X) هذه النظريات أكدت على وجود علاقة حقيقية بين أداء العمل والإشباع المادي الذي يمكن الحصول عليه وذكرت أن من أسباب المشكلات لدى هذه الفئة عدم التقدير من المسؤولين والزملاء الدائمين في المؤسسة وأيضاً طبيعة الإشراف سلبياً وإيجابياً وهذا ما تناولته الباحثة في أسباب مشكلات عدم الرضا والتي ترجع إلى الإشراف وعدم إسهال المسئوليات الحقيقية والهامة لهذه الفئة .

3- أكدت النظريات السابقة أن السبب وراء هذه المشكلات استخدام السلطة لقرارات صارمة ورقابة وحجر على أفكارهم مع عدم وجود مرونة بينهم وبين المسؤولين .

لذلك نظرية التوقع أن أسباب المشكلات ترجع إلى عدم الانسجام مع الزملاء والرؤساء في العمل.

خامساً : المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي :-

يرتبط بعدم الرضا الوظيفي الكثير من المشكلات التي لها آثارها السلبية ويمكن أن نحدد بعض هذه المشكلات التي تتماشى مع طبيعة الدراسة الحالية وأيضاً على اعتبار أن المؤسسة التي سوف تطبق عليها الدراسة الميدانية ليست مؤسسة إنتاجية ويمكن تحديد هذه المشكلات في الآتي :-

1- عدم الرضا عن نوع العمل.

2- عدم الرضا عن الأجر.

3- عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء.

4- عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء.

وسوف يتم تناول هذه المشكلات الأربع كما يلي :-

1- نوع العمل :-

- يؤثر نوع العمل على مستوى الرضا الوظيفي للفرد باعتباره الأساس الذي يبنى عليه العلاقات على المستويين الأفقي والرأسي، وهناك متطلبات حتى يتحقق الرضا عن العمل :
- 1- المتطلبات التشريعية .
 - 2- الرملاء في العمل .
 - 3- درجة ومستوى المخاطر .
 - 4- السياسات التنظيمية والتي تؤثر على مستوى الأداء .

هذا ويجب الإشارة إلى نوع العمل قد لا يتناسب مع طبيعة مؤهلات الأفراد لو قد يسند إليهم أعمال بعد قيامهم بالعمل لا تتماشى مع طبيعة مؤهلاتهم ، بالإضافة إلى أن نوع العمل وطبيعته قد لا يوفران للفرد الشعور بالأمن والاستقرار حيث أن عملهم مرهون بمدة محددة قد تنتهي في أي وقت كل هذه أمور قد تجعل للفرد غير مطمئن ضعيف الإنجاز، قليل الانتماء، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى ضعف الرضا الوظيفي لديه.(1)

2- الأجر :-

بعد الأجر أحد العوامل وأكثرها تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي، فالحصول على الثواب أساس الإنجاز والدافعية في الحصول على الاحتياجات والتدعيم وتحقيق الانتماء لجماعات العمل والتي تعطى جميعها مستوى الإشباع والرضا يأتي من خلال الحصول على الأجر وهذا ما أكدته "هريزبرج" في نظريته ذات العاملين واعتبر أن الأجر أو المرتب الذي يتقاضاه العامل من العوامل الهامة والتي تؤثر في الرضا الوظيفي وعلى

(1) Malcolm Payne : Team Work In Multi Professional Care, N. Y, Paigrave, 2000. P 87

درجة الأداء في المنظمات.^(١) ومن العوامل التي قد تؤثر على مستوى رضا الفرد وعلى مدى انتمائه وإجازه هو ضعف الأجر الذي يحصل عليه والذي قد لا يعي بمستلزمات العمل واحتياجات أسرته.

ولم كانت مثل هذه الرواتب والأعمال متفق عليها من قبل بداية العمل إلا أن ظروف الحياة والتغيرات الحادثة في مستوى المعيشة يجعل من الضروري البحث عن مصادر لتعويض هؤلاء بما لا يسمح لهم بمسايرة الواقع المعيشي الذي يحشونه حتى يمكن الاستفادة من طاقاتهم وقدراتهم طالما أن غالبية المؤسسات في المجتمع المصري أصبحت تعتمد على نسبة عالية من هؤلاء.

3- العلاقات بالرؤساء :-

العلاقة بين القائد وجماعات العمل تتوقف على مجموعة من العوامل التي ترتبط بالعلاقات الشخصية وجماعات العمل ، فمثل هذا النوع من العلاقة هو انعكاس لطبيعة الممارسة، فمنها ما يرتبط بمركز القرار ودرجة تعقد التنظيم وحجم التنظيم وهيكل بناء الجماعة وفعالية الاتصال بين القائد أو المشرف وجماعات العمل.^(٢)

كما وأن تحقيق أهداف المؤسسة وسياساتها يرتبط بالجانب الإداري والعلاقة مع رؤسائها ومدى المعلومات المتاحة عن طبيعة ونوع العمل ولذا يجب أن تكون الاتصالات ما بين الأفراد والرؤساء واضحة ومحددة بعيدة عن النقص والإهمال ولذا يجب إعطاء بعض المسؤوليات للعمال المؤقتة حتى يشعروا بذاتهم وهذا يعتبر حافز معنوي لهم نحو العمل والإنجاز

(١) عبير شعبان : الطالب على العمل وظاهرة البطالة في مصر، دراسة تحليلية في الفترة من 1981-1990، كلية التجارة جامعة الإسكندرية، 2000

(٢) عبد الغفار حمدي : السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، 1993، ص : 418 .

والاهتمام والانتماء ويجب الاستماع لهم وسماع آراءهم وأفكارهم ومشاكلهم ومناقشتهم بشكل يسمح لهم بحرية التعبير عن الرأي.

4- العلاقة مع الزملاء :-

يتأثر العمل بدخل جماعات العمل المؤقتة بمجموعة من الاعتبارات أهمها حجم جماعة العمل، والأهداف التي تسعى الجماعة إلى تحقيقها، درجة تماسك الجماعة وكلما زاد تماسك الجماعة وسعت إلى تحقيق أهدافها كلما كان ذلك مؤشراً عن رضا هذه الجماعة.

وتعتبر العلاقة مع الزملاء من أهم العوامل المؤثرة على الرضا والوظيفي للفرد فكلما كانت هذه العلاقة طيبة وحصة يزيد ذلك من ارتباط الفرد بالعمل وبالمؤسسة ويقوى انتمائه إليها ويسعى لتحقيق إنجاز الأعمال المطلوبة منه وعكس ذلك قد يؤثر بشكل سلبي على مستوى رضا الفرد الوظيفي ويقل لئنتماءه سواء للعمل أو للمؤسسة التي يعمل بها ويصبح معوق لأي أعمال مطلوب إنجازها .

سادساً ، مفهوم العمالة المؤقتة ،

العمل لغوياً يشير إلى المهنة أو العمل، عمل عملاً واعتمل الرجل أي عمل بنفسه.(¹)

ويشار إليه في اللغة الإنجليزية (Work) بأنه استخدام للمجهود أو القوة، أما العمالة (Employment) فهي الحالة التي يكون فيها الشخص على قوة العمل.(²)

ويشير قانون العمل (رقم 112 لسنة 2003) إلى أن العمل المؤقت يقصد به "العمل الذي تقتضى طبيعة إنجازه مدة محددة أو العمل الذي ينصب

(1) ابن منظور : لسان العرب، مرجع سبق ذكره، ص: 474

(2) Longman - Active Study Dictionary London , Longman Group , L.T.D, 1983, p. 479 .

على عمل بدائه وينتهي بانتهائه⁽¹⁾، وعليه يحدد هذا القانون العلاقة بين العامل وصاحب العمل وشروط العمل التي يجب أن توضع في شكل عقد يتفق عليه الطرفان.

وقد أشارت المادة رقم (678) من القانون المدني إلى عقد العمل بأنه العقد الذي يتعهد فيه أحد المتعاقدين بأنه في خدمة المتعاقد الآخر وتحت إدارته وإشرافه مقابل أجر يتعهد به المتعاقد الثاني.

ويحدد مفهوم العمالة المؤقتة إجرائياً في إطار الدراسة الراهنة كما

يلي:-

- كل عمل يؤدي نظير أجر .
- يكون تحت إشراف شخصي .
- ولفترة زمنية محددة قابلة لتجديد تقدر بمئة أشهر تقريباً .
- غير ثابتين في مواقعهم الوظيفية .
- ويشعرون بعدم الاستقرار في وظائفهم .
- علاقاتهم مع الرملاء والرؤساء ضعيفة .
- قد لا يرتبط عملهم بنوعية المؤهل الدراسي .
- علاقاتهم ترتبط بمجال الشباب والرياضة .

سابعاً : أهم المشكلات التي تهم الشباب في الآونة الأخيرة وأرتباطها بالعمالة المؤقتة ،

تعرف المشكلة في بعض معانيها بأنها حاجة غير مشبعة كما تنظر للخدمة الاجتماعية إلى المشكلات بصفة عامة باعتبارها مواقف ناتجة عن عدم توافر الإشباع اللازم للحاجات أو نتيجة لإخفاق في القيام بوظائف ومهام

(1) قانون العمل رقم 112 لسنة 2003 .

دور من الأدوار أو الأدوار جميعها مما يترتب عليه صعوبات تمثل مشكلات تتوقف مداها على مدى عدم إشباع الحاجة أو الإخفاق في القيام بالدور⁽¹⁾.

وفيما يلي توضيح لأهم المشكلات التي يعاني منها الشباب:

- 1- مشكلة شغل وقت الفراغ .
- 2- مشكلة اغتراب الشباب وضعف الانتماء .
- 3- مشكلة عدم توافر الإمكانيات اللازمة لتكوين الأسرة .
- 4- مشكلات سوء التوافق للنفس (اختلال توازنه مع بيئته الاجتماعية - مشاعر القلق والتقص والعدوان) .
- 5- مشكلات التلوث الاجتماعي (الزواج العرفي - المفدرات - الأمة الثقافية - العنف).
- 6- مشكلة البطالة .

وسوف نتناول الباحثة بالشرح المبسط لكل مشكلة .

1- مشكلة شغل واستثمار وقت الفراغ :

تعتبر مشكلة شغل وقت الفراغ من المشكلات الهامة التي تؤثر على الشباب لمالها من آثار سلبية ومن هذه الآثار لحرمان الشباب وتشرده والتسكع في الشوارع ، وكذلك الانضمام إلى رفاق السوء والعصابات وهذا يؤدي إلى تدهور الأخلاق والقيم، بالإضافة إلى أن عدم استثمار وقت الفراغ بطريقة إيجابية يعطي الشباب فرصة للجولس في أماكن مثل المقاهي ويساعدهم هذا الأمر على مشاهدة أفلام مخلة التي من شأنها تدمير الشباب صحياً وأخلاقياً، وكذلك قد يلجأ الشباب إلى ممارسة سلوكيات غير سوية كالسرفه والتعدي على ممتلكات الغير وهذا يؤثر على المجتمع لأنه يفقد طاقة

(1) ماهر أبو المظلى على : النخبة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب (معالجة علمية مسن منظور الممارسة العلمية)، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق ، الطبعة الثانية ، 2003 ، ص189.

هؤلاء الشباب بالإضافة إلى ما يبتكره المجتمع من أعباء لمواجهة الانحراف والعنف بين الشباب.⁽¹⁾

2- مشكلة اغتراب الشباب وضعف انتمائهم:

تعتبر مشكلة الاغتراب تحدياً يواجه مجتمع الشباب نتيجة لتعدد الحياة وسرعة إيقاعها مما ينتج عنه فقدان الأمن والتواصل مع الآخرين وتضاؤل فرص التعبير وتحقيق الذات وما يربط بذلك من شعور بالوحدة والحدود وعدم الإحساس بتكامل الشخصية وشعور الشباب أنه أصبح بلا موقف واضح وأنه ضحية لضغوط غامضة يحشها المجتمع.⁽²⁾

فاغتراب الشباب يقصد به العزلة عن المجتمع والعجز عن التلازم معه، والاغتراب يرجع لأسباب متعددة من أهمها وجود خلل اجتماعي في المجتمع حيث أحدث الانفتاح الاستهلاكي صراعاً بين المستويات الاجتماعية بالمجتمع تراجعت فيه قيمة المتقين وفاداة الفكر أمام العناصر ذات المقدرة المادية، وكذلك من أسبابه وجود اختلال في السياق القيمي للمجتمع الناتج عن التناقض المتعلق بالنماذج الواجب احتذائها لكي يحقق الشباب طموحه أو ما يعبر عنه بغراب القدرة التي يحدى بها الشباب، وليسوا غريب التجانس الأبدلوجي الموجة للشباب في المجتمع وقد يكون ذلك بسبب عدم وجود توجه لبدلوجي محدد وهذا يؤدي إلى انسحاب الشباب إلى لبدلوجيات انسحابية تفرص عليه الأنانية وتقلل الانتماء لديه هذا بالإضافة إلى عدم قدرة المجتمع على إشباع احتياجات الشباب والتي تتمثل في عدم القدرة على سد احتياجاته من المعيشي وتكوين أسرة وكذلك الشعور بالأمن والاستقرار في حياته.⁽³⁾

(1) فؤاد سيد موسى : مشكلات وقت الفراغ عند الشباب في مصر خليل صبران وآخرون ، اللجنة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ، القاهرة ، 1998 ، ص من : 210 - 211 .

(2) المجلس الأعلى للشباب والرياضة : بحث اهتمامات النشء والشباب المصري ، القاهرة ، مطابع الأهرام لكتلورية ، 1994 ، ص : 70 .

(3) المرجع السابق ، ص : 74 .

وليساً تأثير التيارات المعادية على الشباب والتي تسعى إلى تحطيم القيم والتقاليد التي تحدد معالم شخصية الشباب وأصعاف الولاء والانتماء للمجتمع حيث تعمل هذه التيارات على بث قيم جديدة بغرض توسيع قاعدة الاغتراب وضعف المشاركة لدى الشباب داخل المجتمع الذي يعيشون فيه.⁽¹⁾

واغتراب الشباب وعدم انتمائهم له مظاهره والتي من بينها شعور الشباب بالألم والإحباط والقلق على المستقبل وعدم الثقة في الآخرين، كذلك انتشار حالة القوضى بين الشباب بمعنى أن الأنانية تصبح المعيار الذي يحكم سلوك الشباب في المجال الاجتماعي ، وكذلك كثرة احتياجات الشباب وتحوله من المطالبة ببعض الحقوق خاصة السياسية إلى محاولة تعبئة للنظم القائمة وفي بعض الأحيان قد يدفع اغتراب الشباب إلى الانسحاب من المشاركة التي يصاحبها حالات تمرد الشباب على النظم القائمة، ونجد أيضاً من هذه المظاهر هو الرفض كظاهرة شبابية نتيجة لقلق الشباب على مستقبلهم وعدم مراعاة حقهم في معرفة إلى أين يسرون وهذا الرفض قد يأخذ شكلاً صريحاً. وكذلك تعتبر الهجرة الدائمة من مظاهر عدم الانتماء لذلك يؤثر على المجتمع لأنه يفقد لجهود أبنائه التي يمكن أن تعتمد عليها عمليات التنمية المختلفة ومن مظاهر الاغتراب أيضاً هو عروف الشباب عن المشاركة في الحياة السياسية فقد نجد أغلب الشباب يعزفون عن التصويت في الانتخابات العامة أو ترشيح أنفسهم في المجالس المحلية.⁽²⁾

(1) محمد مصطفى أحمد : تطبيقات في مجالات الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1990 ، ص : 160 .

(2) علي لولة : شباب العربي تأملات في ظواهر الحياة الديني والثقافي ، القاهرة ، دار المعارف ، 1993 ، ص ص : 136-140 .

3- مشكلة عدم توافر الإمكانيات اللازمة لتكوين أسرة :

تعتبر هذه المشكلة من أهم المشكلات التي تواجه الشباب في هذا العصر وذلك لما يشهده من صراع القيم والعلاء وضعف الترابط العائلي وأيضاً ضعف الاستعداد المادي والنفسى، وتتمثل هذه المشكلة في مظاهر متعددة منها كبحية اختيار شريك الحياة المناسب بصورة تتفق مع التقاليد السليمة ، وكذلك عدم توافر الإمكانيات اللازمة للزواج خاصة وأن البطالة أصبحت مشكلة يتأثر بها أغلبية الشباب وبالتالي سوف لا يجدون مصداق للدخل التي يستحدثها لإتمام الزواج، وأيضاً لقصور المعرفى لدى الشباب نتيجة للتفتئة غير السليمة وعدم إعداد الشباب لمثل هذا الموقف والمرتبطة بمتطلبات الزواج ومشكلاته ومسئوليته في عصر سيطرت فيه المادة والتقلب المزاجى والمسطحية على بعض الشباب، هذا بالإضافة إلى تشدد بعض الأسر في اشتراطاتها عند الزواج مما قد يؤثر في عدم إكمال كثير من حالات الزواج ، ومن أهم هذه المظاهر أيضاً هي أزمة الإسكان وعدم قدرة الشباب على توفير المسكن الملائم للحياة الزوجية خاصة مع غلو الإيجارات أو الخلوات أو أسعار بيع الشقق ، وهذا بالإضافة إلى ضعف الإحصائى بالمسئولية الاجتماعية بين غالبية الشباب مما يؤدي إلى عدم أخذ غاليبيتهم بأصليب للفحص الطبى قبل الزواج للتأكد من الخلو من بعض أمراض الزواج الخاطئ مثل السكر الوراثى واختلاف مكونات الدم والتي من شأنها للتأثير سلبياً على استقرار الأسرة وميلامة ذريتها^(١)

4- مشكلات سوء التوافق المنهوى :

أما مشكلة سوء التوافق فتحنى عدم التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية أو مع المجتمع الخارجى بما يشعر للفرد بأنه غير راضى عن نفسه ودائم الشكوى عن تعاسته في الحياة.

(١) عبد الخلق محمد حقيلى : الأسرة والطفولة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 1998 ، ص من : 198-200.

وينشأ سوء التوافق في مجال العمل من عوامل كثيرة متداخلة منها عوامل شخصية ترجع إلى العامل نفسه من حيث اجتهداده واستعداداته أو تدريبه، أو لعدم تناسب قدراته مع نوع عمله وبشأ أيضا سوء التوافق من عيوب المشاة التي يعمل بها أو من عيوب الجوانب النفسية أو من البيئة الداخلية والخارجية وغالبا ما ينشأ سوء التوافق من تدخل العوامل الشخصية والداخلية.⁽¹⁾

5- مشكلات التلوث الاجتماعي،

تتعدد مشكلات التلوث الاجتماعي في المجتمع ومنها على سبيل المثال:
(أ) مشكلة الزواج العرفي : ويعرف بأنه رواج يشهده الشهود والولى ولا يكتب في الوثيقة الرسمية .

(ب) مشكلة المخدرات : من المشاكل الكبرى التي تؤثر على الحياة الاجتماعية والصحية والأمنية التي تعاني منها المجتمعات المختلفة ومن أخطر الآثار السلبية لهذه المشكلة تأثيرها على العقل وفقدان الوعي الذي يتسبب في حوادث القتل والاعتصاب الجنسي وصياح عصابات المليارات في شرب هذه المواد المخدرة في حين يمكن توظيف هذه المبالغ الضخمة في مكافحة الفقر وتوفير خدمات صحية والمساهمة في حل مشكلة البطالة.

(ج) الأمية الثقافية : الشباب الأمي أو الذي لم يستوفي القدر الكافي من المعرفة الثقافية ولا يملك للتأهيل العلمي كالحرفة والمهنة ولا يمكن أن يؤدي دوره في المجتمع أو يخدم نفسه أو أسرته بالشكل المطلوب فالأمية الثقافية تعتبر من أهم مشكلات الشباب التي يجب التعامل عليها.

(1) محمد سلامة جباري، وأميرة منصور : التدخل في علاج لمشكلات المعاقبة ، مرجع سبق ذكره، من ص 85-86.

(د) مشكلة العنف : العنف هو لوجه الروح السلبية للكابتة في الفرد وبتعكاس من انعكاسات الأنا والأنانية والعنف شكل من أشكال السلوك الناتج من مأرق يصيب تكبير ذات الشخص فتتشكل عنده العدوانية وبصواب بعلامات التوتر ويحتوى على نية سيئة لإلحاق ضرر مادي ومعنوى لكل من حوله والعنف دليل من دلائل النفس الغير مطمئنة وصورة من الخوف من الطرف الآخر يؤدي إلى عدم التوازن وعدم الصبر وضيق الصدر،^(١)

6- مشكلة البطالة :

تعتبر البطالة أحد المشكلات الهامة بل للمشكلة الأولى التي تواجه الشباب وتهدد مستقبلهم وبالتالي تعتبر هذه المشكلة أحد القضايا الهامة التي تواجه المجتمع بمختلف مؤسساته ولأهمية هذه المشكلة سوف نتناولها الباحثة من الأبعاد التالية:

1- البطالة في الدول النامية وتأثير النظام الاقتصادي الجديد (اتفاقية الجات) والعولمة.

2- البطالة في مصر.

3- أنواع البطالة.

4- أسباب البطالة.

5- المحاور الأساسية في مواجهة مشكلة البطالة.

6- أهم العوامل والمتغيرات المؤثرة في اختيار الشباب إلى اللجوء إلى العمالة المؤقتة.

7- دور الأخصائي الاجتماعي في مساعدة الشباب على مواجهة المشكلات.

وسوف نقوم الباحثة بمترح كل عنصر على حدة بشئ من التفصيل.

(١) أحمد حسين عبد الرازق، صا حمدي دلود الشباب والتعليم من منظور الخدمة الاجتماعية، مطبعة البحيرة ، 2005، ص من 74-77.

1- البطالة في الدول النامية وتأثير النظام الاقتصادي الجديد (اتفاقية الحات) والعولمة :

وزيادة نسبة البطالة المرتفعة سواء في الدول العربية أو في مصر ترجع إلى تأثير النظام الاقتصادي الجديد المتمثل في (اتفاقية الحات والعولمة) التي تهيمن عليه الدول الكبرى لتحقيق أغراض لها على حساب الدول النامية ويظهر ذلك في أن أكبر نسبة من البطالة في الدول الفقيرة النامية وتزيد اتفاقية الحات هذه النسبة لأسباب منها:

- 1- للمنافسة الشديدة للصناعات الوطنية.
- 2- المنافسة الشديدة للخدمات المحلية.
- 3- حماية الملكية الفكرية.
- 4- التبرود على انتقال العمالة إلى الدول المتقدمة.
- 5- انخفاض مستوى التأهيل العلمي والعمل للعمال في الدول النامية.
- 6- المساعدة والمساهمة في انتشار الفساد الأخلاقي والاجتماعي مما يصيب المجتمع بأمراض الانحراف والتخلف السياسي والديني والبطالة أشد ضرر على وجه الأرض⁽¹⁾.

ومن آثارها السلبية انخفاض دخل الفرد والتضخم المالي والتدني وتفتت الملكية وبجانب تأثير العولمة كنظام اقتصادي جديد فتفسير بشكل واسع إلى مجموعة من الإجراءات تجعل العالم أكثر اندماجاً واعتماداً بعضهم على بعض فهي سيطرة نخبة مالية واقتصادية جديدة غير خاضعة للمحاسبة (الخزينة الأمريكية - مجموعة النقد الدولي) وتكثر العولمة كمفهوم اقتصادي جديد في تغريب العالم بأثرة ونقل الثقافة والحضارة ونمط التنمية

(1) حسين شعاعه : النظام الاقتصادي العالمي واتفاقية الحات، طباط، دار البشير للثقافة والعلوم، ط 1 ، 1998 ، ص ص 61-62.

العربي إلى كافة دول العالم باعتباره النمط الأمثل وتعاني البلدان النامية بدرجة أكبر من وطنه المشاكل الاجتماعية هي شبه المستعصية في صورة معدلات مرتفعة البطالة بالإضافة إلى تفتش الأمة وصعف مردودية التعليم والتدريب والتأهيل المهني .

الآثار السلبية في العولمة تظهر في الآتي :

من الأمور الثابتة التي لا تحتمل الجدل أن عملية العولمة ترتب عليها آثاراً هامة بالنسبة للسياسات الاقتصادية الوطنية ومن ثم فإنها تؤثر على الأبعاد الاجتماعية لهذه السياسات ولتقلل العولمة إلى البعد الاجتماعي والوجه الإنساني وإغفلها الكامل لعواقب للتدهور المستمر في قيم ومبادئ المساواة الاجتماعية والاقتصادية.

فهي لا تكون طرق النجاة للبلدان النامية ومن شأن العولمة تزيد من حالات التهميش والاستبعاد الاجتماعي فهي تتيح تكوين الثروات بعيداً عن وسائل الإنتاج دون أن تخلق وظيفة أو عمل واحد فإن من سمات الاقتصادي العالمي هو تجارة التكنولوجيا فهي أداة العولمة فهذه التكنولوجيا لا تحتاج إلى أعداد وفيرة من العمال فهي بهذا تريد من قوة البطالة لأنها لا تحتاج إلا لعدد محدود من الأيدي العاملة أيضاً من الآثار السلبية للعولمة إهمال العناية والرعاية المكفولة للقوى العاملة تدريباً وتوجيهاً وتأهيلاً وتميل إلى القطاعات الاقتصادية التي لا توفر فرص عمل جديدة ولا تعتمد على أيدي عاملة ماهرة وتريد البطالة ويكون العنصر البشري هو أكثر العناصر معاناة ويترتب على ذلك تسريح الآلاف من العمال ولا سيما أولئك من ذوي المستويات التعليمية الدنيا والمهارات المتواضعة مما جعل إعادة تأهيلهم ودمجهم في الدورة الاقتصادية الجديدة أمر ليس ميسوراً ومن الآثار السلبية أيضاً أنها تؤثر على حق العمل نفسه والإعداد المهني للعمال وقضايا الأجور لأن الدعوة للعولمة تعمل على تقليص الإنفاق الحكومي مما يعنى تقاعس لزمة البطالة واتساعها وذلك تزيد من دائرة الفقر وتؤثر بالتالي على الأجور ويدفع الخوف العمال

إلى القبول بأجور أدنى أو وظائف أدنى مستوى ولقل أجر ويصبح الحد الأدنى للأجر مقبولا من قبل العمال رغم قضاصه إلى مستوى حط الفقر ويتبين من الدراسات المختلفة معلومات حول الأجور أنها تشير إلى التدهور والتشتت في الأجور لا يعود إلى عوامل الرقوى فقط وإنما إلى السياسات من قبل الدولة وأصحاب الأعمال .

فقد تحلت بعض الدول الأخذة ببرامج وإصلاحات عن سياسات تعيين بعض الحريجين مما أدى إلى تضخم حجم العمالة بالقطاع الحكومى وتشبثت الأجور⁽¹⁾.

ومن هنا حظرت منظمة العمل الدولية تزايد معدلات البطالة داخل الوطن العربى حيث أن عدد العاطلين 15.7 مليون شخص بنسبة 16.4% من حجم القوى العاملة وبالتالي يجب على الدول العربية توفير ثلاث ملايين فرصة عمل سنوية تصل إلى أربع ملايين بحلول عام 2010 ومصر عليها توفير 619 ألف فرصة عمل ودور المغرب العربى 930 ألف فرصة عمل حتى لا تتفالم معدلات البطالة⁽²⁾.

أن معدلات البطالة ارتفع متوسطها فى الدول العربية وشمال أفريقيا لتصل إلى نسبة 25% من العمالة فيما عدا دول الخليج والحداس الانخار فى المنطقة وتأثير النمو فيها بإحداث سبتمبر 2001 فى الولايات المتحدة الأمريكية جعلها تؤثر على معدل البطالة فى العالم وعلى مستوى الأقاليم كما أن معدل البطالة فى دول مجلس التعاون الخليجى كان لا يتعدى 5% إلا أنه بدأ فى الزيادة مؤخراً⁽³⁾.

(1) منظمة العمل العربية ، المولمة وثقارها الاجتماعية ، الأكسر ، مارس أزار 1998 ، ص 11

(2) جامعة الدول العربية ، منظمة العمل العربية ، تقرير وإباء المنظمة، الكويت ، جريدة القمص

28 ديسمبر 2001م

(3) وزارة القوى العاملة والهجرة : الهجرة المصرية فى الخارج ، نشرة دورية قطاع شئون

الهجرة ، القاهرة ، أغسطس 2001.

2- البطالة في مصر:

بدأت مشكلة البطالة تظهر في مصر منذ أوائل الستينيات حيث اكتسبت هذه الفترة حتى نهايتها بالتوسع في التشغيل من خلال الحكومة للقطاع العام والمشروعات العامة مما ساعد ولا شك في زيادة العاملين بالحكومة والقطاع العام حيث ارتفعت نسبة العمالة الموجودة في الحكومة خلال الفترة من عام 1966/ 1967 حتى عام 1973 إلى 6.7 متوياً وعن فترة الثمانينيات وحتى التسعينات نجد أن تلك الفترة قد عجزت عن الاستمرار في تحقيق التوازن من المعروض من العمالة والمطلوب منها في سوق العمل ويرجع ذلك إلى تعرض الاقتصاد المصري إلى أزمة حقيقية صاحبها ضعف الزواج الاقتصادي الأمر الذي دعى الحكومة خفض المعدل السنوي للتوظيف الخريجين في الوقت تزايد فيه أعداد الخريجين سنوياً مع تقلص الانعاق الاستثماري في قطاع التشييد والاستثمار وطبقاً لقدراتهم على استيعاب العمال فضلاً عن تشبع القطاع العمري رسمي بالعمالة .

فتراجع الطلب الخارجي على العمالة المصرية مما زاد من حدة مشكلة البطالة والخلاصة أن مشكلة البطالة في مصر تمتد جذورها إلى سنوات طويلة وخاصة بين المؤهلات بصعة عامة وخريجي الجامعات بصعة خاصة وأغلب أنواع البطالة في مصر هي بطالة المتعلمين نظراً لأهمية التعليم في مصر وإعتباره أحد الأسباب المؤدية إلى تفاقم مشكلة البطالة في مصر. (1)

رصيد البطالة المتراكم قد تزايد من 1.4 مليون عاطل في أوائل التسعينيات لتراوح من 1.4 إلى 2 مليون عاطل كما أن عدد الداخلين الجدد

(1) اشرف البنا - الصناعات الصغيرة وحل مشكلة البطالة ، القاهرة ، مؤسسة الأهرام ، العدد 189 ، 2003 ، من 11-13.

مستويا إلى سوق العمل لرتفع من 600.000 ألف عامل عام 1993 ليصل إلى 900.000 عامل عام 2000.⁽¹⁾

وتتميز البطالة في مصر بخصوصية تزيد من خطورتها حيث يعتبر للعنصر البشري في مصر من أهم عناصر الإنتاج لذلك تعتبر البطالة إهدار للموارد البشرية كأحد عناصر الإنتاج وهناك علاقة وثيقة بين البطالة والتنمية فهي تنعكس انعكاساً سلبياً على الأسرة والمجتمع في عدم وجود فرص وتوظيف المتعطلين من الشباب خريجي الجامعات وعزمت مصر على اتخاذ الإجراءات لتصحيح النظام الاقتصادي عن طريق ما يسمى بسياسات الإصلاح الاقتصادي والمواسي والاجتماعي وبدأت الدولة في إصدار التشريعات التي تنظم حصول الفرد على عمل مناسب لمواجهة مشكلة البطالة عن طريق تشغيل الخريجين بعقود مؤقتة وهي وضعت في مشكلة الدراسة الصفحة الرابعة .

3- أنواع البطالة :

والبطالة أنواع كثيرة نوضحها فيما يلي:

1- البطالة السافرة :

يقصد بها حالة التعتل الظاهر الذي يعاني منها جزء من قوة العمل المتاحة أي وجود عدد من الأفراد القادرين على العمل والراغبين فيه والباحثين عنه عند مستوى الأجر السائد دون جدوى ولهذا فهم في حاجة تعطل كامل لإيجاد سوق أي عمل ، والبطالة السافرة منها لزمينة قد تطول أو قد تقصر حسب طبيعة نوع البطالة وظروف الاقتصاد القومي وفي البلاد النامية نجد أن البطالة السافرة أكثر قسوة بسبب عدم وجود نظام لإعالة

(1) حسنى إبراهيم الرباط ، الأساليب التخطيطية لمواجهة مشكلة البطالة ، المؤتمر العلمي

السادس ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2003م ، ص 513

البطالة وبسبب غياب برامج للمساعدات الحكومية والصدمات الاجتماعية أما في البلاد الصناعية رغم تزايد معدل هذا النوع خاصة في مرحلة الكساد الدوري نجد أن العاطل يحصل على إعانة بطالة ومساعدات حكومية.⁽¹⁾

2- البطالة المقنعة :

ويقصد بها تلك الحالة التي يتكتم فيها عدد كبير من العمال بشكل يعوق الحاجة الفعلية للعمل مما يعني وجود عمالة زائدة أو فائضة لا تلتجئ شيئاً تقريباً وإذا ما سحبت من أماكن عملها قل حجم الإنتاج لا ينقص فहन هذا أمام فئة من العمالة تبدو طاهرياً أنها في حالة عمل تشغل وظيفة وتتقاضى عنها أجراً ولكنها من الناحية الفعلية لا تقبل ولا تصيف شيئاً إلى الإنتاج وهو الأمر الذي يرفع من التكلفة المتوسطة للمنتجات وتوجد البطالة المقنعة في القطاع الزراعي في البلاد النامية نظراً لما يوجد بها من فائض نسب من السكان ثم انتقل هذا النوع من البطالة إلى قطاع الخدمات الحكومية في كثير من البلاد بسبب زيادة التوظيف الحكومي والفرام الحكومات بتعيين خريجي الجامعات والمعاهد العليا والفنية طمعاً في الحصول على تأييد الطبقة الوسطى.⁽²⁾

3- البطالة الاختيارية :

هي حالة يتعطل فيها العامل بمحض لختياره وإرادته ، كان يقدم استقالته عن العمل الذي كان يعمل به إما العزوفة عن العمل وتفصيله لوقت الفراغ مع وجود مصدر آخر للدخل والإعاشة أو لأنه يبحث عن عمل أفضل

(1) رمزي زكي : عالم المعرفة * الاقتصاد السوفس البطالة " ، الكويت ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، 1997 ، ص : 33

(2) المرجع السابق ، ص : 35 .

يوفر له أجراً أعلى وظروف عمل أفضل فقرار التعطل هنا قراراً اختياري
لم يجب عليه العامل . (1)

4- البطالة الإجبارية :

هي الحالة التي يعطل فيها العامل بشكل جبرياً أي من غير إرادته أو
لجبره وهي تحدث عن طريق تصريع العمال أي الطرد من العمل رغم أن
العامل راغب في العمل وقادر عليه وقابل لمستوى الأجر الملائم وقد يحدث
هذا النوع عندما لا يجد الداللون الجدد لسوق العمل فرصاً للتوظيف رغم
بحتم للجدى عنه وقدرتهم عليه وقبولهم لمستوى الأجر الملائم . (2)

5- البطالة الموسمية :

تعني تعطل العامل عن العمل لفترة زمنية معينة ويرتبط هذا النوع
بنمط الزراعة حيث تتم الزراعة بطريقة موسمية مما يؤدي هذا إلى بطالة
خاصة بين العمال في الريف خلال المواسم التي لا توجد فيها زراعة . (3)

6- البطالة الفنية :

وهي التي تحدث عند استبدال فن إنتاجي قديم بفن حديث وظهور ما
يعرف بظاهرة توفير العمال أو الاستغناء عن بعض فئات العمال وإحلال
غيرهم محلهم ممن تتوفر فيهم كفاءات ومهارات تحتاجها وتتطلبها طبيعة
العمل الجديد، ومن الأمثلة الواضحة على البطالة هو عمل خريج الجامعات
في بعض المهن البسيطة لعدم توفر فرص عمل تتناسب مع المؤهلات التي
قد حصلوا عليها. (4)

(1) إبراهيم محمود عبد الراضي: حلول إسلامية فعالة لمشكلة البطالة ، مرجع سبق ذكره، ص: 45 .

(2) المرجع السابق ، ص: 46 .

(3) ماهر أبو السعدي، على : الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب " معالجة علمية من منظور المسلمة العامة " ، مرجع سبق ذكره ، ص: 206 .

(4) المرجع السابق ، ص ص: 206-207 .

4- أسباب مشكلة البطالة :⁽¹⁾

تتعدد أسباب مشكلة البطالة وسوف تقوم الباحثة بعرض أهم هذه الأسباب كما يلي :-

1- عدم وجود سياسات فعالة لاستخدام القوى البشرية في المجتمع وغياب تخطيط القوى العاملة وربط احتياجات سوق العمل بنظام التعليم وتخصصاته المختلفة في المجتمع .

2- عدم توفر فرص العمل التي يحتاجها الشباب خاصة مع اتجاه المجتمع إلى التخصصية وعدم تناسب الفرص المتاحة مع الطلب على الأعمال من جانب الشباب .

3- عدم تفصيل بعض الشباب للعمل بعيداً عن أماكن إقامتهم أو لعدم توفر أماكن إقامة قريبة من مناطق العمل خاصة في حالة عدم كفاية عائد العمل بالنسبة لاحتياجات الشباب .

4- عدم إقبال الشباب على إقامة مشروعات صغيرة أو العمل الحاصل الذي يقلل من فرص البطالة ويفتح أبواب عمل كثير من الخريجين نتيجة لعدم توفر التمويل الكافي أو أماكن إقامة تلك المشروعات .

5- التقدم التكنولوجي الذي قلل من الاعتماد على الشباب كعامل بشري إلا إذا توفر فيه خبرات ومهارات معينة تحتاجها الأعمال التكنولوجية وعدم توفر تلك الخبرات والمهارات مع نظام التعليم الحالي وإهمال التدريب والتعليم الفني .

وما يجب الإشارة إليه أن مشكلة البطالة آثارها العملية والتي نتصح في أنها تجعل للشباب يعيش في رأس وتدفعه إلى الإحباط الفكري الذي يجعله فريسة سهلة لكافة صور الانحراف ، وتجعل البطالة للشباب أيضاً يعيشون

(1) ماهر أبو المعاطي على المرجع السابق ، ص - 207

في فراغ ممل قد يقوده إلى تعطى المحترات وسلوك سلوكيات انحرافية مختلفة كالسرقة والنصب والاحتيال ، وكذلك تؤدي البطالة إلى نفسي للفراغ الديني بين الشباب الذي يجعله فريسة سهلة للجماعات المتطرفة التي تتخذ من الدين ستاراً تحي وراءه أنشطتها غير المشروعة هذا بالإضافة إلا أن البطالة تؤدي إلى شيوع السلبية بين الشباب كمظهر من مظاهر الرقص لواقع المجتمع بما قد يؤدي ذلك إلى انعزال الشباب واتخاذ موقف المتفرج هروباً من المسؤولية الاجتماعية وأيضاً من بين الآثار السلبية للبطالة أنها تضعف الانتماء الاجتماعي للشباب كنتيجة مباشرة لها ويظهر ذلك في سلبيةهم وعدم مشاركتهم في أبسط حقوقهم السياسية مما قد يؤدي إلى ضعف دور الديمقراطية في ضبط الإيقاع الاجتماعي في المجتمع علاوة على أنها تؤدي إلى ظهور صورة كثيرة ومتعددة للتناقض بين السلوك الاجتماعي في المجتمع وبين القيم السوية مثل انتشار الرشوة والوساطة والفاق بل وتلحق البطالة بالشباب آثار نفسية سيئة خاصة تدخل العمل غير النظامي والهامشي.^(١)

ولارتباطاً بالدراسة الراهنة ترى الباحثة أن العمالة المؤقتة تعاني من مشكلات عديدة هذه المشكلات تؤثر على الأداء الاجتماعي لدى هذه الفئة. وهو ما أكدته الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة حيث أشارت نتائج هذه الدراسة أن هناك مجموعة من المشكلات منها:

- (أ) مشكلات نفسية مثل: عدم الشعور بالأمن، عدم الشعور بالاستقرار وعدم الشعور بالقدرة، الحاجة للتغيير.
- (ب) مشكلات اجتماعية مثل: ضعف العلاقات الأسرية، والاعتراب والعزلة.
- (ج) مشكلات اقتصادية: مثل ضعف الأجر وقلة الدخل .

(١) المجلس الأعلى للشباب والرياضة بحث اعتمادات النشر والشباب المصري ، مرجع سبق ذكره ، ص : 70

(د) مشكلات صحية : مثل التلوث الصحي وعدم توفر الأدوية .

5- المفاور الأساسية في مواجهة مشكلة البطالة :

إن مواجهة مشكلة البطالة في مصر تستلزم منهاجاً شامولاً يتحدد في سياسة اقتصادية واقعية يكون الأولوية فيها التصدي لهذه المشكلة مع تعظيم الكفاءة الإنتاجية للعمل وتسمى الدولة جاهدة في إتاحة الفرص لعمل الشباب سواء من خلال تملك الأراضي الزراعية أو عمل قروض لمشروعات صغيرة وتتعدد أساليب مواجهة مشكلة البطالة من خلال :

1- دعم الصناعات الصغيرة بتقديم الخدمات والمساندة المالية والتسويقية والتقنية والتكنولوجية وكذلك تطبيق المناهج الجديدة المستخدمة في دعم مثل هذه المشروعات ومنها فكرة حق امتياز للعلاقات التجارية وتعتبر الصناعات الصغيرة من الحلول الغير تقليدية لمواجهة مشكلة البطالة وتحقيق الاستخدام الأمثل لأهم عناصر الثروة البشرية وتشجيع الشباب على الإقبال عليها كأسلوب للقضاء على بطالة المتعلمين.(1)

2- تشجيع الاستثمار الخاص ورفع كفاءتهم بعد شرطاً ضرورياً من حد البطالة (لأنه يجب أن يكون مصحوباً بسياسات تستهدف الحد من النمو المكثف وأيضاً رفع مستوى التدريب والتعليم .

3- فالعمل الحر هو أنسب الحلول وأيسرها لمواجهة مشكلة البطالة أو الحد منها قدر الإمكان خاص ولدى الدولة تساند هذا الاتجاه فمفهوم العمل الحر يعنى وعى الأفراد وقناعاتهم وإدراكهم وميلهم لأن يستجيبوا للمشروعات الاقتصادية ذات الطابع الخاص والتي تعود عليهم بالرفع والفائدة وأن معظم الفرص المتاحة أمام الشباب لممارسة العمل الحر يكون من خلال

(1) أبحاث التمردش . تنمية اتجاهات الشباب الجامعي نحو العمل في المشروعات الإنتاجية الصغيرة ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلة طمية تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، عدد أكتوبر 2000م.

للمشروعات الإنتاجية التي يقدمها الصندوق الاجتماعي للتنمية وغيره من الأجهزة.⁽¹⁾

4- جهود الدولة في استصلاح الأراضي الصحراوية وتوطين الشباب هذه الجهود تساهم في حل مشكلة البطالة .

5- العمالة المؤقتة كأحد الحلول لمواجهة مشكلة البطالة وأن كان الفرد أحياناً لا يرضى عن ظروف عملة وأجرة وطبيعة علاقته مع الآخرين إلا أنها تساهم إلى حد ما في الحد من هذه المشكلة.

6- رفع قيمة العمل اليدوي بإنشاء نظام فعال للتدريب لتأهيل المتعطلين وتوظيف قدراتهم.

7- التخطيط السليم للقوى العاملة في المجتمع وقد أعلنت الحكومة أنها تقع مشكلة البطالة في مقدمة أولوياتها رغم ذلك فلي المشكلة تتزايد .

ثانياً: أهم العوامل والمتغيرات المؤثرة في اختيار الشباب إلى اللجوء للعمالة المؤقتة :

هناك عوامل متعددة تجعل الشباب يلجأ إلى العمالة المؤقتة رغم كثرة مشكلاتها :

- 1- عدم توفر التنسيق الخاص بتوفير الرعاية النفسية والاجتماعية .
- 2- نقص الموارد اللازمة لإتباع احتياجات الشباب .
- 3- عدم معرفة الشباب بوجود مشروعات يمكن أن توفر لهم فرص الحصول على عمل معين أو سكن مناسب .
- 4- تردد الشباب في اللجوء إلى الموارد المتاحة في المجتمع التي تقسم للقروض خوفاً من عدم الوفاء بمسداد هذه القروض .

(2) على عباس - الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتنمية العمل لدى الشباب الجامعي، دراسة في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلة علمية تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة طرابلس ، عدد أكتوبر 1999م.

5- نعارض برامج الإعلام في تثقيف الشباب نحو الموضوعات التي تتعلق بظروف وقيم المجتمع مما يسبب تناقص وحل في فهم الشباب لتلك الموضوعات .

6- وجود بعض المعوقات الدلّية لدى الشباب التي تحول دون إشباع حاجاته فتتحول لمشكلة يسعى إلى حلها مثل تعبر مكانته في الحياة، وضغوط الحياة المختلفة وكذلك الكوارث والأزمات التي يتعرض لها.

(1)

ثالثاً: دور أخصائى الجماعة في مساعدة الشباب على مواجهة مشكلاته :

يعتبر قطاع الشباب أحد القطاعات الهامة التي تعمل فيها مهنة الخدمة الاجتماعية وذلك من خلال طرقها المختلفة والتي من بينها طريقة خدمة الجماعة والتي تسعى إلى تنمية القدرة على المشاركة الفعالة لهؤلاء الشباب للمساهمة بدور إيجابى في مواجهة مشكلات المجتمع(2) .

ويمكن إبراز أهم الأدوار التي يمكن أن يساهم بها أخصائى الجماعة في مساعدة الشباب على مواجهة مشكلاته كما يلى(3) :

(1) ماهر أبو المصطفى : الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ومعالجة عملية من منظور

الممارسة العلمية، القاهرة ، مكتبة رهراء الشرق ، 2003 ، ص ص 190-195

(2) إبراهيم بيومي مرعى وآخرون : صليات خدمة الجماعة وتطبيقاتها المهنية ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 1991 ، ص : 1 .

(3) انظر :

- عبد المحي محمود صالح : الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 1997 .

- ماهر أبو المصطفى على : الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ، القاهرة، مكتبة رهراء الشرق ، 2003 .

- نصر خليل صرمان وآخرون، الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، القاهرة، 1998.

- 1- أخصائي الجماعة قد يستطيع بما لديه من معارف ومهارات وخبرات دراسة الجماعة والعمل على مساعدتها على النمو ومواجهة الموقف المختلفة التي قد تؤثر على حياتها.
- 2- يساعد أخصائي الجماعة عضو الجماعة على تنمية روح الولاء والانتماء للجماعة التي ينتمي إليها لها كل نوع هذه الجماعة.
- 3- يساعد أخصائي الجماعة أعضاء الجماعة على تحمل المسؤوليات المسندة إليهم من قبل الجماعة التي ينتمون إليها.
- 4- يساعد أخصائي الجماعة أعضاء الجماعة على تحديد المشكلات التي تواجههم والعمل معهم من أجل التوصل إلى حلول لها.
- 5- يساعد أخصائي الجماعة أعضاء الجماعة على المشاركة في أعمال وبرامج الجماعات التي ينتمون إليها وذلك بغرض إبعادهم عن السلبية واللامبالاة كما يساعدهم على التعاون والعمل الجماعي والنشاط المشترك كما يساعدهم أيضاً على التكيف مع المتغيرات المرغوبة وتقبل القيم والاتجاهات التي لرضاها المجتمع لنفسه.
- 6- مساعدة الشباب على كيفية استعمال واستثمار وقت الفراغ بشكل مناسب بما يعود عليهم بالنفع والفائدة والابتعاد عن الوقوع في دائرة الانحراف.
- 7- العمل على وجود ثقافة تعد امتداداً للتراث المحلي للمجتمع تلعب فيها عناصر الدين والتراث دوراً محورياً في بناء شخصية الشباب من خلال وسائل الإعلام وذلك لمواجهة التيارات المعادية للهامة.
- 8- العمل على غرس النموذج الواجب الاحتذاء به في نهم الشباب وذلك من أجل تنمية روح الولاء والانتماء للمجتمع الذي يعيشون فيه.
- 9- ضرورة الاهتمام بربط خريطة التعليم الفني والجامعي بخريطة سوق العمل في المجتمع بما يسهم في توفير احتياجات سوق العمل من القوى

العاملة المتعلمة والمؤهلة وذلك من خلال عمل توصيات ورفعها
للمسؤولين عن اتخاذ القرار.

**ثامناً : مشكلة البطالة كأحد المشكلات العامة وعرضها في المفهوم
الإسلامي :**

- وسوف نتحدث في هذا العنصر على مجموعة محاور أساسية هي :
- (أ) البطالة عند علماء المسلمين .
 - (ب) أنواع البطالة في المفهوم الإسلامي وموقف الاقتصاد الإسلامي منها .
 - (ج) دور الزكاة والوقف في حل مشكلة البطالة لإيجاد فرص عمل .
 - (د) التوصيات والمقترحات الإسلامية لمعالجة مشكلة البطالة .

حين دعا الإسلام إلى العمل وحث عليه نهى عن البطالة وهو يعود
الرجل فارغاً عن العمل لأن البطالة تؤدي إلى صناد للمجتمع ولصضطرابه
فعندما يتعطل عدد كبير عن العمل سواء كانوا مكرهين على ذلك أو كسلاء
صاغت جهود كبيرة على الأمة كأي يمكن أن تنتج وتكسب وتؤدي دورها في
الإنتاج ورفع عجلة الصناعة ، والبطالة مشكلة اقتصادية واجتماعية وإنسانية
ذات خطر فإذا لم تجد العلاج الناجح تقام خطرها على الفرد والأسرة
والمجتمع (١)

(أ) البطالة عند علماء المسلمين

أبو حامد الغزالي : يذكر أبو حامد الغزالي رحمه الله عليه أن الأنشطة
الاقتصادية والصناعية تحتاج إلى تعليم ومكابنة في الصبي وإذا عمل
بعض الناس عن ذلك في بداية عمرهم أو منهم من ذلك مانع فالنتيجة
أنه يصبح عاجز عن العمل فيأكلون من عمل غيرهم فيكونون عائلة على
العير وإن هم عاطلون، وقد أحاط الغزالي رحمه الله عليه بمفهوم البطالة

(١) قراغب الأصفهاني . التزينة إلى مفرد الشريعة ، دار الصحوة ، القاهرة ، ص 382.

واتساعه ليشمل ما يعرف حديثاً بالبطالة المستترة ، وقد أظهر رحمه الله العلاقة بين البطالة والعديد من الاضطرابات والاضطرابات .

ويذكر الوصافي حديث رسول الله " البطالة تفسد القلب ثم يقول أن البطالة هي الكسل ويعرفه بأنه أما ترك الكسب الحلال أو ترك القيام بأمر الأجرة ومن تعريفه للبطالة تستطيع أن تشتق تعريفاً للعمل وهو العمل لكسب الحلال أو القيام بأمر الأجرة.^(١)

(ب) أنواع البطالة في المفهوم الإسلامي وموقف الاقتصاد الإسلامي منها :
هناك العديد من أنواع البطالة في الإسلام نذكر منها :

(أ) بطالة إجبارية (بطالة المضطر) .

(ب) بطالة اختيارية (بطالة الكسول) .

(ج) بطالة تعبدية (التوكل) .

(د) بطالة لكماشية .

وسوف نتناول كل عنصر بشيء من الشرح :

(أ) البطالة الإجبارية (بطالة المضطر) وموقف الاقتصاد الإسلامي منها :

فهي بطالة لا اختيار للإنسان فيها ، وإنما تفرض عليه أو يبتلى بها كما يبتلى بكافة مصائب الدهر وقد يكون السبب عدم تعلية مهنة في الصغر أو تطور الزمن الذي يحتاج إلى أدوات وآلات لازمة لمهنته ولا يجد مالا يشتري به أي يغتر إلى رأس المال فالمضطر الذي لا حيلة له في إيجاد العمل مع رغبته فيه وقدرته عليه ينبغي أن تتكفل الدولة في إيجاد العمل له وإعطائه من حصة الزكاة إذا كان محتاجاً لا يملك حد كفايته .

(ب) بطالة اختيارية (بطالة الكسول) وموقف الاقتصاد الإسلامي منها : هي

بطالة من يقدر على العمل ولكنهم يجنحون إلى القعود ويميلون إلى

(١) إبراهيم محمّد عبد قراضى: حلول إسلامية لقلة مشكلة البطالة، مرجع سبق ذكره من ص 41-42.

الراحة ويونون أن يعيشوا عالة على غيرهم فالإسلام يقاوم هؤلاء ولا يرضى عن مسلكتهم وهذه البطالة بنعام هي الأثراد ويحاسبون عليها يوم القيامة وإعطاء الزكاة لمثل هؤلاء يزيد من البطالة " يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم (لا تحل الصدقة لغنى ولا لذي مرة سوى) والإسلام يكره بطالة الكسول على عدم عمله ويحاسب الفرد على ذلك.

(ج) موقف الاقتصاد الإسلامى من البطالة التعبدية : تعنى البطالة التعبدية أن الإنسان يفهم أن ترك العمل من مبادئ الدين وبالتالي فلا يعمل وقد قامت الدولة الإسلامية بتصحيح المفاهيم الخاطئة وقد واجهت الدولة الإسلامية هذه البطالة كما يلي :

1- مراجعة أدبية: وذلك بترسيخ قيمة اجتماعية وهى احتكار المجتمع والدولة للعاطل بإرادته.

2- أوامر ملزمة : حيث تأمر الدولة الأفراد بالعمل.

3- إجراءات العملية ومنها قطع المعونة والمساعدة عن كل من يقدر على العمل.

(د) البطالة الانكماشية : وهى التى تنشأ عن عدم وجود العدد الكافى من الوظائف فى المجتمع وحدثت الدولة العمل على تعلم الحرف والمهن. يقول عمر بن الخطاب " رضى الله عنه " (تعلموا المهنة فإنه يوثق أن يحتاج أحدكم إلى مهنته)^(١).

(ج) دور الزكاة وقوف فى حل مشكلة البطالة لإيجاد فرص عمل :
أولاً: الزكاة :

تعتبر الزكاة أول فريضة نظامية فى التاريخ الاقتصادى منذ أربعة عشر قرناً حيث كانت سوء الجاهلية والضياع ومؤسسة الزكاة تعبر فى

(١) شوقي دنيا - الإسلام والتنمية الاقتصادية ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، 1979 ، ص 314-310.

العصر الحديث مؤسسة الضمان الاجتماعي في الإسلام لأنها كيان مستقل في بيت مال المسلمين لم يقف دور الزكاة عن مد حاجات الفقير المعجز بل أعطاه فرصة العمل القادر عليه كما لعبت الزكاة في العهد الإسلامي الأول دورها في تحقيق الأعباء العائلية من ذلك ما قرره سيدنا عمر بن الخطاب بإعطاء كل مولود مائة درهم ويزيد العطاء كلما نما الولد .

ونوضح أثر الزكاة في محاربة مشكلة البطالة في الآتي :

1- إعانة الفقراء والمساكين فهي بمثابة رؤوس أموال لهم صغيرة ويأخذونها ويعملون على إنمائها باستغلالها واستثمارها في أي مولود من الموارد الاقتصادية .

2- يتخذ الاسم في محاربة البطالة والقضاء عليها فقد جعل الإحسان للمساكين كفارة من الخطايا والدنوب .

3- إنشاء بيت مال المسلمين يتجمع فيه الموارد من الزكاة والجزية والحراج والذكاء ويتم توزيعها على الفقراء والمساكين .

4- تخفيف الزكاة دخولا إلى دخول موجودة بالفعل للأفراد فيحصل قسما مشروعات صغيرة لمواجهة متطلبات الحياة فيتحقق الأمن والاستقرار⁽¹⁾.

ثانياً، الوقف،

دور الوقف في إيجاد فرص عمل وحل مشكلة البطالة يعتبر الوقف في العصور الإسلامية مصدر أساسي لمحاربة الفقر وإيجاد دخل نقدي للفرد وسوف نعرض دور الوقف في المساهمة لإيجاد فرص عمل ومحاربة مشكلة البطالة في الآتي :

(1) يوسف القرضاوي : دور الزكاة في علاج المشكلات الاقتصادية ، دار الوفاء ، القاهرة ، 1994 ، ص 68 .

- 1- لقد نص الفقهاء على أن لمتولى الوقف استثمار الأراضي الموقوفة برراعتها بما يحقق له دخل وله والمصلحة للوقف .
- 2- على الراغب في زراعة أرض الوقف أن يرعها ويقسم الحاصل بينه وبين الوقف لو إذا كانت الأراضي الزراعية الموقوفة قريبة من المدن فتحول إلى مبانى لاستغلالها بالتأجير لإقامة مشآت .
- 3- لا يجوز أن تبقى أرض الوقف معطلة وغير مستغلة فبدفع بها إلى الفقراء لإقامة مشروعات بما يعود على الأفراد والمجتمع وذلك مساهم الوقف في التخفيف من مشكلة الفقر من خلال توفير الاحتياجات الأساسية لأفراد سواء كانت من ملح وخدمات.
- 4- توفير حد أدنى من الطيبات للفقراء تتضمن الطيبات العامة والسلع والخدمات أمثلة لذلك التعليم الأساسى والأمن الغذائى والصحة.
- 5- من أهداف الوقف فى الاستثمار إيجاد فرص عمل جديدة تقلل الفوارق بين ثروات العباد لتحقيق العدالة الاجتماعية بين أفراد المجتمع.
- 6- تحقيق التوازن النفسى لأفراد المجتمع نتيجة للإشباع المادى لحاجاتهم من ناحية والشعور بالرضا والسعادة للقيام بواجب دينى يرد على صاحبة بالحياة الطيبة فى الدنيا والفوز برضا الله فى الآخرة.⁽¹⁾
- 2- ضرورة التضامن الإسلامى بين الدول والشعوب الإسلامية كما يفرضها الإسلام لدى بدعوا نحو الوحدة وجمع الصف ومحاربة الفقر والتخلف الاقتصادى والاجتماعى والنقل والتوجه نحو التكتلات بين الدول والشعوب الإسلامية.
- 3- ضرورة تحرير المجتمع الإسلامى من الجهل والعوضى والتبعية الاقتصادية وتحقيق التنمية الشاملة المتوازنة .

(1) إبراهيم محمود عبد الراضى : حلول إسلامية فعالة لمشكلة البطالة ، مرجع سبق ذكره ، ص

4- دعوة أرصده الدولة الإسلامية المترجمة في البنوك غير إسلامية
وإستثمارها في بلاد إسلامية في لئد الحاجة والعوز في دفع عجلة
التنمية.

5- تطبيق سياسة الأخوة بين الدول الإسلامية وترك التقاتل والتربص
ببعضنا لبعض حتى توفر نفقات التسليح والاستعداد العسكري.

6- الاهتمام بإنشاء صناعات وقية مالية رسمية وأهلية لبناء المدارس
والمستشفيات.

7- قصور النظم الوضعية في علاج مشكلة الفقر.

8- تخفيف التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية.

9- نشر التوعية العامة بأهمية أداء الزكاة .

10- المعى لتحسين مستوى الأداء لدى العاملين عن طريق الدورات
الاجتماعية والشرعية والنفسية في حل قضايا الزكاة .

11- استحداث مبل وصيغ لاستثمار أموال الوقف من أجل تأمين دخل
قومي.

12- دعوه البنوك الإسلامية ووزارة الأوقاف التي بها فائض في إدارتها
لتوجيه استثمارها إلى المؤسسات الوقفية في البلاد التي تزداد حاجاتها
إلى استثمار أموال الأوقاف.

13- تحس الشريعة الإسلامية على التعاون بين الفقراء والأغنياء مصادقاً
لقوله تعالى (وتعاونوا على البر والتقوى) (١).

تاسعاً : دور خدمة الجماعة مع مشكلات عدم الرضا الوظيفي :

منذ تحول مهنة الخدمة الاجتماعية ميدلى العمل لم يعد ينظر إليه على
أنه وسيلة للكسب إنما أصبح وسيلة لتحقيق التوافق الاجتماعي وهذا التوافق

(١) إبراهيم محمود عبد الرزقي : حلول إسلامية فعالة لمشكلة البطالة، مرجع سبق ذكره ، ص
387-389.

يستلزم سلاحين أحدهما وقائي والآخر علاجي، فالجانب الوقائي يعنى به تحرير جو العمل من الضغوط والشحنات الانفعالية التى تؤدى إلى كراهية مباشرة أو غير مباشرة له من جانب العاملين أما الجانب العلاجي فيتناول كافة المشكلات المرتبطة بالعمل بصورة مباشرة وغير مباشرة.^(١)

ويحقق ذلك من خلال الأنوار المختلفة التى يمارسها الأخصائى الاجتماعى والتى يمكن إيجازها فيما يلى:-

- 1- العمل كمستشار أو مرشد أو موجه للعاملين الذين يواجهون مشكلات تهدد حياتهم الاجتماعية والوظيفية ومساعدتهم فى التوصل إلى حلول لمواجهة هذه المشكلات والوصول بهم إلى أعلى مستوى من الأداء الاجتماعى والوظيفى لهم .
- 2- نصيح وتوجيه العاملين إلى كيفية الاستفادة من خدمات المجتمع لإشباع احتياجاتهم المختلفة .
- 3- المساعدة فى تصميم برامج جديدة تتلائم مع احتياجات المنشأة والعاملين .
- 4- المساعدة فى إعداد وتدريب القيادات للعناية المختلفة أو من مسئولون مناصب إشرافية أو قيادية وذلك على أساليب القيادة السليمة للعمل .
- 5- تقديم الاستشارة للإدارة صانعة القرار فيما يتعلق برعاية هؤلاء الفئة من العمالة (العمالة المؤقتة).
- 6- زيادة الترابط بين العمال بعضهم البعض وبين الإدارة بالصورة التى تحقق الاستقرار للعامل وتحقيق أهداف المؤسسة .
- 7- الاهتمام بحقوق العامل ورعايته وتقديم الخدمات المختلفة له والحفاظ على كرامته وأدميته .

(١) محمد محمد إبراهيم : تجربة الأفراد ، رؤية من البيئة المصرية ، مرجع سبق ذكره ، ص .

8- تسعى الحزمة الاجتماعية من خلال الأخصائي الاجتماعي إلى إقامة شبكة اتصال بين العاملين بعضهم البعض وبين الإدارة لأهمية هذه الشبكة في رفع الروح المعنوية للعاملين.⁽¹⁾

عاشراً : الرضا عن العمل من المنظور الإسلامي :

1- العمل في القرآن الكريم والسنة النبوية :

العمل هو المنصر الفعال في كل طرق الكسب التي يباحها الإسلام ولكنه في الأمر السابق يحتل مع رأس المال فيشتركان في الإنتاج فتكون الثمرة منهما وعندما ننكر العمل وحدة ولدي بنتج ويأتي بالكسب وهو أمر طرق الكسب في الإسلام وإن الوصايا النبوية تنبه إلى الحذر على العمل وإلى دفع أجور العاملين وإن الله تعالى سخر الكون للإنسان ليعمل فيه وقد أمر القرآن الكريم بذلك⁽²⁾ ﴿ هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۚ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ۝﴾⁽³⁾

والإسلام يعمل على راحة العاملين وتسهيل أسباب السعادة في هذه الدنيا وليس العبادة في الإسلام مقصورة على الصلاة والصوم والحج وغيرهما فقال صلى الله عليه وسلم إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه فحث على إتقان للعمل وعلى ذلك إذا وجدنا تمللاً من العمال فالبحث عن عدم تمللهم فإن كانوا يطلبوا حقاً أعطوه وكان ثم التقصير على الذين منعوهم حقوقهم وإن كان تقصيرهم بعير حق فأنهم على غيرهم وعليهم

(1) محمد سلامة خباري، أميراء منصور: المدخل إلى علاج المشكلات الحسية ، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث ، 1991 ، ص : 223 .

(2) محمد أبو زهرة : محاضرات في المجتمع الإسلامي، القاهرة، مطبعة الشرق العربي، 1990، ص ص 61-62.

(3) سورة الملك الآية 15.

العقاب وعلى الأمة ممثلة في ولي أمرها أن تتكفل على أخصاف المطلوبين وإن لم تفعل تكون مقصرة في واجبها⁽¹⁾.

وشروط قبول العمل من المنظور الإسلامي أربعة شروط :

(أ) الإيمان بالله وتوحيده. قال الله تعالى : ﴿ إِن الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ كَانَتْ لَهُمْ جَنَّاتُ الْفِرْدَوْسِ نُزُلًا ﴾⁽²⁾ وقال صلى الله عليه وسلم (قل أمنت بالله ثم استقم).

(ب) الإخلاص وهو العمل لله من غير رياء أو سمعة فقال الله تعالى [فَاعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ] ⁽³⁾ وقال ﷺ (من قال لا إله إلا الله مخلصاً دخل الجنة) ⁽⁴⁾ (مسحوقه في الرد).

(ج) الموافقة على ما جاء به الرسول ﷺ قال الله تعالى ﴿ وَمَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا ﴾ ⁽⁵⁾ وقال ﷺ (من عمل صلاً ليس عليه أمر فهو رد) (رواه مسلم).

(د) أن لا ينقص صاحب العمل إيمانه بكفر أو شرك بأن يصرف شيئاً من العبادة لغير الله كدعاء الأنبياء والأولياء والأموال والاستعانة بهم فقد قال رسول الله ﷺ الدعاء هو العبادة ⁽⁶⁾ وقال الله تعالى : ﴿ لَئِنْ أَشْرَكْتَ لَيَحْطَطَنَّ عَمَلُكَ وَلَتَكُونَنَّ مِنَ الْخَاسِرِينَ ﴾ ⁽⁷⁾.

(1) محمد بن جميل رينو - العقيدة الإسلامية من الكتاب والسنة الصحيحة، مكة المكرمة، مطابع المجموعة الإعلامية، 1997، ص 29.

(2) سورة الفجر الآية 107

(3) سورة الزمر الآية 2.

(4) سورة العنكبوت الآية 7.

(5) محمد بن جميل رينو - العقيدة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 30 31.

(6) سورة الزمر 65.

2- الرضا عن العمل :

تعريف الرضا لغة واصطلاحاً الرضا مصدر رضى وهو مأخوذ من مادة (ر ض و) والتي تدل على خلاف المسط وفي حديث الدعاء اللهم أنى أعود برضاك من سخطك، وقيل رضا العبد عن الله أن لا يكره ما يجرى به فضائه ورضا الله عن العبد هو أن يراه مؤتمراً بأمره ومنتهياً عن نواهيه ولرضاؤه أعطاه ما يرضى به وترضاؤه طلب رضا⁽¹⁾.

ويراد بالرضا عند العلماء تقبل ما يقضى به الله عز وجل من غير تردد ولا معارضة⁽²⁾.

ورد الرضا في القرآن الكريم بمعاني مختلفة فمنها وجوب ابتغاء مرضاة الله في كل عمل، حيث قال الله تعالى ﴿ وَمِنَ النَّاسِ مَن يُشْرِي نَفْسَهُ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَاللَّهُ رَءُوفٌ بِالْعِبَادِ ﴾⁽³⁾ كما ورد وجوب الرضا بالمعاش، أو بما يعطيه الله للإنسان في كل الدنيا أي كان نوعه، حيث قال الله تعالى ﴿ تَزْجِي مَن تَشَاءُ مَبِئْهُ وَتَقْوِي إِلَيْكَ مَن تَشَاءُ وَمَن ابْتَغَيْتَ مِمَّنْ عَزَلْتَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكَ ذَلِكَ أَدْنَىٰ أَلَّا تَقْرَ أَعْيُنُهُنَّ وَلَا تَخْزَنَ وَيَرْضَوْنَ بِمَا آتَيْنَهُنَّ كُلُّهُنَّ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا فِي قُلُوبِكُمْ وَكَانَ اللَّهُ عَلِيمًا حَلِيمًا ﴾⁽⁴⁾.

(1) موسوعة الفريعة النعيم في مكارم أخلاق الرسول، جدد، دار الوسيلة ط2، 2000، ص2103.

(2) بن القيم الجوزي: مدرج السالكين تحقيق جامع رضوان القاهرة، المكتب الثقافي، المجلد الأول، 2001، ص572.

نقلاً من : مصطفى محمد الطي : التدخل المهني لطريقة خدمة الفرد من المنظر الإسلامي في تحسين التفوق الشخصي والاجتماعي للمعنيين، مرجع سبق ذكره، ص121

(3) سورة البقرة 207 ،

(4) سورة الأحزاب الآية 51.

ومن الأحاديث النبوية الواردة ما ورد عن أبي هريرة رضي الله عنه قال رسول الله ﷺ (من يأخذ عني هؤلاء الكلمات فيعمل بهن أو يحسم من يعمل بهن) فقال أبي هريرة فقلت لنا يا رسول الله فأخذ بيدي فعد خمسين وقال أتتني المحارم تكن أبعد للناس وأرخص بما قسم الله لك تكن أغنى الناس، ولحسن إلى جارك تكن مؤمناً، وأحب للناس ما تحب لنفسك تكن مسلماً، ولا تكثر من الصبحك فإن كثرة الصبحك تميت القلب⁽¹⁾.

ومن الأحاديث القديمة الواردة في الرضا ما ورد عن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال (إذا مات ولد العبد قال الله لملائكته قبضتم ولد عبدي، فيقولون، نعم، فيقول المولى عز وجل قبضتم ثمرة فؤاده فيقولون نعم فيقول ماذا قال عبدي؟ فيقولون حمدك واسترجع فيقول الله أبوا لعمري بيتاً في الجنة (وسموه بيت الحمد).

ومن الأمثلة التطبيقية للرضا في حياة النبي ﷺ عن أنس بن مالك رضي الله عنه قال دخلنا مع رسول الله ﷺ على أبي سفيان الثقفي وكان ظئراً لإبراهيم عليه السلام فأخذ النبي ﷺ نظرهما فقال عبد الرحمن بن عوف رضي الله عنه وأنت يا رسول الله فقال بآين عوف أنها (رحمة) ثم اتبعها بأخرى وقال ﷺ أن الذين لن يسمعوا وقلوبهم يحزنون ولا يقولون إلا ما يرضى ربنا وإنا نعراقك يا إبراهيم لمحزونون⁽²⁾.

درجات الرضا :

أكد العلماء على أن الرضا له ثلاث درجات (أ) رضا العامة: وهو للرضا بالله. (ب) الرضا عن الله في أحكامه وقضائه وهو أعلى من الدرجة

(1) من الترمذي كتاب الزهد عن رسول الله صلى الله عليه وسلم ، باب من أتى المحارم فهو أبعد الناس ، ج 4 ، ح ر ، 2305 ، ص 551.

(2) مصطفى محمد أحمد القفي : التنخل المهني لطريقة خدمة الفرد من المنظور الإسلامي في تمهين التوافق الشخصي والاجتماعي للمسنين ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 121-122.

التي قبلها وهذه الدرجة من معدلات القلوب وهي لأهل الخصوص (ج)
لرضا برضا الله فهو أعلى درجة من الدرجات السابقة.⁽¹⁾

فوائد الرضا عن العمل ،

- 1- إن الرضا هو تسامح الشكر لله وهو أعلى المقامات وهو أعلى درجات الإيمان بالله ورسوله وبالقضاء والقدر، فإذا رضى العبد عما ما هو مقصوم له عاش سعيداً في الدنيا والآخرة، فإن رضى العبد عن عمله لما كان عمله مستبأرك الله عز وجل له في أجره وإن لم يرضى فهو كثر بالنعم وإن الرضا هو أنقل شيء على النفس فهو مخالف لإرادته فالعبد المؤمن هو الذي يخالف هوى نفسه.
- 2- إن العبادات والعمل كلها رضا وإن المخالعات عن العبادات وعن العمل وإتقائه وعدم رضى العبد عما يعمله عدم رضا.
- 3- إن الرضى معروض ، والمفروض راضى إذا علم حكمة ورحمته وأطاعه وحسن اختياره له عاش سعيداً .
- 4- إن من ملئ قلبه من الرضا ملئ الله صدره غنى وأمناً وقناعة.

(3) محمد أبو زهرة : مختصرات في المجتمع الإسلامي ، مرجع سبق ذكره ، ص 70
نقلاً عن : مصطفى محمد فتى : التدخل المهنة لطريقة خدمة الفرد من المنظور الإسلامي
في تصنيف التوافق الشخصي والاجتماعي للمسلمين ، مرجع سبق ذكره ، ص 21

خاتمة

بعد عرض الباحثة لهذا الفصل، نتصح أهمية الرضا عن العمل وعلاقته بزيادة الإنتاج حيث استعرضت مظاهر الرضا الوظيفي والتي تعتبر بمثابة مؤشرات إيجابية لريادة الإنتاج والتي تتمثل في أنه يؤدي إلى زيادة معدل الأداء لدى العامل كما أنه يؤثر على حضوره للعمل من عدمه وارتباط ذلك بمعدل ساعات العمل.

كما اتضح أيضاً أن هناك مظاهر أخرى متعددة لعدم الرضا الوظيفي وهذه المظاهر مع اختلافها تعد بمثابة مؤشرات سلبية تؤثر على الأداء والإنتاج ومنها غياب العاملين وسوء التوافق المهني وأيضاً إصابات العمل. كما تعرضت الباحثة لأهم النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي من حيث المفهوم والمؤشرات للرضا عن العمل وهذا أتاح للباحثة الاستفادة من ذلك في مختلف المنطلقات الميدانية للدراسة.

ثم تناولت الباحثة بالتحليل لأكثر المشكلات المترتبة بعدم الرضا الوظيفي وكيف يتأثر العامل بكل مشكلة وبعد ذلك تناولت العمل من المنظور الإسلامي وأهميته وأبعاده وكيف حدث الإسلام على العمل وإيقان العمل والرضا عن نوع العمل مهما كانت درجة العمل سواء كان مهنيًا أو عمل حر أو عمل وظيفي لأبد من الرضا عنه والرضا بما تحسه الله لنا حتى يتحقق الرضا عن النفس والرضا مع الآخرين من خلال تحليل الدور للخدمة الاجتماعية وطريقة خدمة الجماعة في الحد من مشكلات عدم الرضا الوظيفي، على اعتبار أن مهمة الخدمة الاجتماعية هي أحد المهن الإنسانية التي لها دور في التعامل مع مثل هذه المشكلات التي تعترض فئة العمال والتي قد يكون للخدمة الاجتماعية من خلال طريقة الجماعة دوراً كبيراً للحد من هذه المشكلات حيث أن هدف هذه المهنة يتماشى مع تلك حيث الارتفاع بمستوى الفرد والجماعة والمجتمع من حيث الأداء والإنتاجية.

الفصل الثالث

نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة وتحقيق الرضا الوظيفي

تمهيد ..

أولاً : مفهوم نموذج التركيز على المهام .

ثانياً : نشأة النموذج وأصوله التاريخية وإرتباطه بخدمة الجماعة.

ثالثاً : الأساس النظري للنموذج كمنطلق للممارسة في خدمة الجماعة.

رابعاً : خطوات تطبيق النموذج في خدمة الجماعة
للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي

خامساً : الآليات والتقنيات الفنية للنموذج واستخدامها في طريقة خدمة الجماعة

سادساً : الحقائق الأساسية لاستخدام نموذج التركيز على المهام في التخفيف من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي .

سابعاً : مقومات النموذج للتدخل المهني في التخفيف من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي

خاتمة ..

تمهيد

يعتبر نموذج التركيز على المهام أحد أشكال العلاج القصير المدى في الخدمة الاجتماعية فمن خلاله يتم مساعدة الأعضاء على تحديد وإنجاز سلسلة منظمة من الأفعال أو للمهام العلاج أو لتخفيف مشكلاتهم، وأيضاً يستخدم في طريقة خدمة الجماعة كأحدى طرق الخدمة الاجتماعية، حيث تهتم هذه الطريقة بجماعات العمل .

ويعتمد هذا النموذج على النظرية الحرة أو الانتقالية في العلاج، فهو قابل للتكامل النظري والإسهامات الفنية من المصادر المتنوعة، ولا يتقيد بأي نظرية أو بناء محدد لطرق التدخل ولكن يعتمد على مجموعة من المبادئ النظرية والطرق التي تستمد من خلال مجموعة من المداخل المتعددة.

وجدير بالذكر أن نموذج التركيز على المهام كأحد أشكال العلاج القصير يقوم على افتراض مؤداه أن الفائدة الكبرى للعملاء سوف تعود عليهم في العلاج الذي يتم من خلال جلسات قليلة نسبياً وفي فترة قصيرة من الوقت، لأن تحديد حدود محددة للوقت في الخدمات القصيرة يتوقع أن تزيد من فاعلية التدخل من خلال تحريك جهود كل من الأخصائي والعملاء لحل المشكلة، بالإضافة إلى تركيز الاهتمام حول مشكلات محددة .

وإذا كان اهتمام الباحثة باستخدام هذا النموذج مع العمالة المؤقتة في الدراسة لمحاولة التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي للعمالة المؤقتة .

وسيتناول هذا الفصل أصول النموذج التاريخي والمبادئ الأساسية للنموذج وخصائصه والأساليب الفنية التي يعتمد عليها واستراتيجياته المميزة وخطوات تطبيقه ومبررات استخدامه في هذه الدراسة للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي للعمالة المؤقتة .

أولاً : مفهوم نموذج التركيز على المهام :

المهمة تعنى هى اللغة العمل الذى يفعله الفرد ، أو تعنى واجب أو شغل ، أو التكليف بعمل شاق يفرض على الإنسان . (1)

وثانى المهمة هى اللغة الإنجليزية بمعنى " Task " أى العمل واجب التعهد الذى يعهد للفرد بأداء مهمة معينة (2)

والمهمة فى الجماعة هى ما يجب أن يفعله عضو الجماعة من عمل يكلف به داخل الجماعة وهذا العمل يتضمن مجموعة من الواجبات التى تؤدى فى النهاية إلى تحقيق هذه الجماعة. (3)

ويعتبر نموذج التركيز على المهام أحد النماذج العلاجية أو نوع من العلاج القصير الذى يتم بمحدودية الوقت مما يساعد على تقليل التكاليف والجهد. (4)

ويتم فى هذا النموذج تحديد سلسلة من الواجبات أو المهام التى يحتم على عضو الجماعة تنفيذها فى سبيل مواجهة الآثار السلبية المصاحبة وذلك بالاتفاق مع أخصائى الجماعة.

وهذا النموذج يعتمد على سلسلة من الأنشطة التى يتم إنجازها بأسلوب تعاونى بين الأخصائى والشخص صاحب المشكلة وهى :- (5)

(أ) تحديد المشكلة المستهدفة بالعلاج.

(1) قاموس لويس المصرى ، المطبعة المصرية ، بيروت ، 1985 ، ص 722 .

(2) ملير البليكي المررد قاموس إنجليزى عربى ، بيروت، دار العلم للملايين، 2004، ص 51.

(3) Charles , Gravin & Bret A Seabury Interpersonal Practice , In Social Work, prentice Hall, N. Y , 1989, pp. (252 - 253) .

(4) عبد الحليم رضا عبد قمار: البحث فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الحكيم للطباعة والنشر، 1992، ص ص: 191 - 192 .

(5) William J Reid Task centered approach , In Encyclopedia of Social work, U.S A. National Association of Social Workers, Inc, 18 Edition, 1987 , pp. 758-760 .

(ب) للتعاقد .

(ج) للتخطيط للمهمة وتنفيذها .

(د) مراجعة تنفيذ المهمة .

(هـ) الإنهاء .

ويعتمد نموذج التركيز على المهام على مجموعة من الأسس
أهمها:-

- عملية المساعدة وفق هذا النموذج تركز على الأهداف التي يريد أعضاء الجماعة تحقيقها فوجب أن توضع هذه الأهداف والامتنع لنتائج المستخدمة لتحقيقها بوضوح وبموافقة أعضاء الجماعة عليها.(¹)
- هذه الأهداف يتم تحقيقها من خلال مجموعة من المهام والواجبات التي يؤديها عضو الجماعة خلال الاجتماعات التي تعقد بالجماعة أو في المواقف التي يمر بها هذا بالإضافة إلى المهام المهنية التي يقوم بها أخصائي الجماعة.(²)
- ودور أخصائي الجماعة يتمثل في مساعدة أعضاء الجماعة على تنفيذ المهام التي يتم تحديدها والاتفاق عليها من أجل إحداث التغيرات المرغوبة لدى عضو الجماعة وهذا يوضح أن مسئولية إحداث التغير تقع على عاتق عضو الجماعة أكثر مما تقع على عاتق أخصائي الجماعة.(³)
- ونموذج التركيز على المهام يعتمد على العمل الحر أي اختيار ما يتناسب من النظريات الأخرى من أساليب تتناسب وطبيعة الهدف والمهمة المتفق عليها مع عضو الجماعة.(⁴)

(1) Ibid , p. 757

(2) Ibid , p. 769

(3) William I. Reid . The Task - centered systems , N.Y, Columbia University Press, 1978, p. 136

(4) Ibid , p. 782.

ويتحدد مفهوم التركيز على المهام في إطار الدراسة للراثة بأنه :

- 1- تكحل مهني مخطط للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي للعمالة المؤقتة خلال فترة زمنية محددة وفقاً لخطوات النموذج.
- 2- تستخدم الباحثة مجموعة من التكتيكات تتفق مع طبيعة المشكلة ونوعية الأثر السلبي المراد تخفيفه وهذه التكتيكات مثل الاستكشاف، البناء، التشجيع .

- 3- تحدد فيه الباحثة مجموعة من المهام منها ما يكلف بها العمالة المؤقتة وأخرى خاصة بالزملاء والرؤساء بالإضافة إلى مهام الباحثة .

ثانياً ، إشاعة النموذج وأصوله التاريخية وإحتياطه بخدمة الجماعة :

ظهر نموذج التركيز على المهام في بداية السبعينات كشكل من أشكال الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، وكان أول عرض لهذا النموذج في كتاب "لوليم ريد William Read" و"لورا إبستين Lawra Epstein" عام 1972 .⁽¹⁾ وقد اشتق هذا النموذج من خلال المعرفة والأماليب الفنية التي كانت سائدة في نهاية الستينيات متمثلة في النظرية السيكيوديناميكية، وبموجب حل المشكلة، النظرية السلوكية، وكذلك نتائج البحوث المختلفة، هذا بالإضافة إلى أن الأحداث التي كانت موجودة في ذلك الوقت ومزدها أثرت في الطريقة التي تطور بها النموذج بمعنى أن النموذج أعطى اهتماماً كبيراً للمشكلات التي كانت سائدة في ذلك الوقت، كما وجه النظر إلى حق العملاء في المشاركة بحرية في علاج المشكلات التي تواجههم.⁽²⁾

واعتمد هذا النموذج على عاملين ساعداً على سرعة انتشاره أولهما البناء المحدد للوقت، وثانيهما الاعتماد على تكتيكات العلاج القصير لمساعدة

(1) Malcolm Payne . Modern Social Work Theory, Macmillan Education, London, 1997, p. (108).

(2) Lawra Epstein Brief task - Centered Practice, In : Encyclopedia of Social Work , U S A NASW , Inc , 1995 , V. (101), p. (313)

الأفراد على تحديد المهام اللازمة لحل المشكلات التي تواجههم وكذلك تحديد الأنشطة اللازمة لتنفيذ هذه المهام.⁽¹⁾

ومنذ ظهور هذا النموذج كانت هناك جهود بحثية مستمرة جادة لتطويره وقد قامت مدرسة الخدمة الاجتماعية بجامعة شيكاغو بجزء كبير من هذه الجهود وقامت بضم نموذج التركيز على المهام ضمن برامج تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية ، وقام الطلاب بتطبيقه على أكثر من ألف حالة في العيادات النصية والطبية وإدارات الخدمة الاجتماعية المدرسية، كما قام طلاب مرحلة الدكتوراه في ذلك الوقت بتنفيذ مشروعات مرتبطة بهذا النموذج ، ومن ناحية أخرى فقد تكون الجانب الآخر لأبحاث نموذج التركيز على المهام الموجودة للمبنولة لتطويره من برامج ومشروعات قام بقبولها الممارسون للخدمة الاجتماعية والباحثين في مختلف المواقع وقد تم تصميم وتنفيذ هذه المشروعات بواسطة كل من "وليم دريد ، لورا إيمس" ⁽²⁾

وقد استخدم هذا النموذج للممارسة في المجتمع الأمريكي مع الجماعات والأسر وكذلك كأسلوب لإدارة المؤسسات ومع الأطفال والمراهقين والبالغين وكبار السن وذلك في معظم مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.⁽³⁾

ورغم مرور أكثر من (25 عاماً) على ظهور هذا النموذج في المجتمع الأمريكي وما حققه من نتائج طبية وفعالة في الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية ورغم استخدامه أيضاً في المجتمع المصري إلا أنه في حاجة إلى إعادة تجريب وممارسة مع مشكلات متعددة حتى تثبت فاعليته بشكل يمكن الاعتماد على نتائجه.

(1) William J. Reid: Brief And Extended Casework, N.Y, 1989, P (52)

(2) William . J . Reid , Lowra Epstein : Task-centered Practice , N Y , Columbia University press , 1977 , P (162)

(3)Ibid, P. (758)

فقد تعرضت ممارسة الخدمة الاجتماعية للعديد من الانتقادات كان من أهمها أنها ليست مهنة فعالة في تحقيق أهدافها وأن العلاج يستغرق وقتاً طويلاً وجهداً لا يتماشى مع طبيعة الممارسة التي يتسم بها عصرنا الحالي، كما أنها لا تمتلك الأساليب الفعالة للقدرة على تحويل سلوك الأفراد أو إحداث التعديل المناسب في البيئة الاجتماعية ، وكذلك أنها لم تعطى الاهتمام الكافي لبعض المشكلات الهامة في المجتمع ، ومن هنا حاولت المهنة تكوين بعض النماذج المهنية واختبار فاعليتها في مجالات معينة كالطويلة، الأسرة، جماعات النشاط المدرسي والأحداث، وغيرها من المجالات التي أدت إلى تراكمات معرفية وزائدة في خبرات الممارسة.(1)

ولما كانت طريقة خدمة الجماعة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية فقد تطورت وفقاً لهذا التطور الذي مرت به المهنة نفسها وأصبح لها نماذج مهنية خاصة بها محاولة اختبار فاعليتها في مختلف المجتمعات والمجالات لتتأثر أحدث التقنيات التكنولوجية والمنهيات العالمية التي تمر بها دول العالم أجمع.(2)

وكان من بين نماذج المهنة بصيغة عامة وطريقة خدمة الجماعة بصيغة خاصة نموذج التركيز على المهام، ويعتبر هذا النموذج منهج الممارسة ذو إطار عمل واضح ومحدد وموجه للممارس (أخصائي الجماعة) أثناء تكفله المهني ويرتبط بمنهجية حل المشكلة وفقاً لما يمتلكه أعضاء الجماعة من إمكانيات وقدرات وخبرات وفهم للمشكلات الاجتماعية التي يتعرضون إليها

(1) نصيف فهمي مقريوس ، النماذج والنظريات العلمية وتطبيقاتها في طريقة خدمة الجماعة، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، 2003 ، ص : 3 .

(2) Pollo, David et al Change in Groups , The hand book of Social Work Direct , Practice U.S.A. , sage publication , Inc , 2000 , p. (287) .

وما يمكن أن يقدمه الأخصائي من مساعدات وتوجيهات في حدود أهداف الجماعة وإمكاناتها وميادنة المؤسسة والوقت الزمني المناسب. (1)

وما يجب الإشارة إليه أن استراتيجية نموذج التركيز على المهام يتم إجراء بعض التعديلات عليها وذلك من أجل استخدامها للعمل مع الأنواع المختلفة من الجماعات والتي تركز على العمل مع المشكلات التي يحددها أعضاء الجماعة. (2)

وهناك دراسات أشارت إلى أن المبادئ التي يعتمد عليها النموذج تطبق في أي موقف تشمل مشكلات لأعضاء متفاعلين في جماعة. (3)

هذا والجماعات التي تطبق استراتيجية التركيز على المهام تستخدم العملية العلاجية من أجل تحقيق المزيد من الأنشطة الرئيسية للنموذج، فالأخصائي يوجه أعضاء الجماعة ويساعد كل منهم الآخر في تحديد المشكلات وتخطيط المهام وتنفيذها وتحديد معوقات الإنجاز ومراجعة التقدم في أداء المهمة ، فالأخصائي دوره يتمثل في أحدث تأثير في أعضاء الجماعة التي يعمل معها من خلال استخدام العملية الجماعية ، ويجب أن يكون تجانس بين الأعضاء فيما يتعلق بالموضوعات المستهدفة ، ويستخدم الأخصائي الأعضاء كقادة مشاركين في تحقيق الأهداف الخارجية بالجماعة فعلى سبيل المثال أن أحد أعضاء الجماعة يكون لديه المهارة الخاصة في احتفاظ الجماعة بالتركيز على الأعمال الأساسية التي يجب أن يتم إنجازها وعليه فإن الأخصائي يجب أن يشجع هذه المهارات. (4)

(1) Poel , Mark : Task - Centered Work , In : Adams , Robert et . al , Social Work, Issues And Critical Debates ,2 nd , Greed Britain , paigrave , 2002 , P. (199).

(2) William J Ried Task - Centered Approach , op - cit , p. (762)

(3) Charles Graven - practice With Task - Centered Groups , In . A E Fortune (d) , Task - Centered Paretic With families and groups , N. Y , Spring publishing co., 1985. Pp (45 - 77)

(4) William J - Ried : Task - Centered Social Work ,In - Francis , Turner , Social Work Treatment, op - cit , P (282)

ثالثاً: الأساس النظري للنموذج كمنطلق لممارسة خدمة الجماعة :-

يقوم الأساس النظري للنموذج على فكرة رئيسية تتمثل في أن الوظيفة الأساسية للنموذج هي مساعدة الأفراد على إيجاد حلول للمشكلات النفسية والاجتماعية التي تولدهم ويرغبون في حلها، وأن مسؤولية إحداث التغيير في جوهر المشكلة لا يقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي بل يقع على عاتق عضو الجماعة ويقوم الأخصائي بمساعدته على تنفيذ المهام التي يحددها لتحقيق التغيرات التي يرجوا الوصول حدوثها وذلك بمساعدته على اجتياز العقبات التي قد تواجهه أثناء المهام.⁽¹⁾

وما يجب الإشارة إليه أن الأساس النظري لهذا النموذج قد يكون من الصياغات التي تهتم بطبيعة ومصادر المشكلات النفسية والاجتماعية ووضعها كذلك في إطار التصنيفات المناسبة لها.⁽²⁾ هذا وكان النموذج في بدايات ظهوره يتناول مشكلات معينة يتم عرضها في النقاط التالية⁽³⁾:-

- 1- مشكلات التفاعل بين الأشخاص (الصراعات الشخصية).
- 2- مشكلات العلاقات الاجتماعية مثل مشكلات العزلة، الاعتماد الزائد الذي يشكل ضغطاً زائداً على صاحب المشكلة في علاقاته بالآخرين.
- 3- مشكلات التنظيمات الرسمية مثل المدارس والمستشفيات، جماعات العمل في المجالات المختلفة.
- 4- الصعوبة في أداء الدور.
- 5- مشكلات التحول الاجتماعي.
- 6- مشكلات القلق والاكتئاب الناتج عن حدوث حلقة أو موقف معين.

(1) William J - Ried : Task - Centered Social Work in Social Work Treatment op - cit , P. (269) .

(2) Ibid , P. (480) .

(3) William J - Ried, Lowra Epstein : Task - Centered Casework , Columbia University Press N . Y , 1972 , P . (20) .

7- عدم كفاية الموارد مثل المسكن، الرعاية الطبية، نقص الموارد المالية. هذا وقد استفاد نموذج التركيز على المهام من بعض الصياغات المتطورة لفهم طبيعة وديناميكية المشكلات النفسية الاجتماعية والإجراءات التي يقوم بها الإنسان لتقليلها أو الحد منها ومن هذه الصياغات صياغة "Goldman" الذي يفترض أن المشكلات النفسية الاجتماعية تعبر دائماً عن شيء يريد العميل ولا يملكه سواء كشيء بسيطاً ملموساً مثل الغذاء، الدواء، أو شيئاً معقداً مثل تحقيق ذاته، والطريقة الفعالة والمعتادة في الحصول على شيء يريد الفرد هي أن يقوم بإجراء أو بعمل للحصول عليه والعمل كإنسان لفعاله توجه بواسطة مجموعة معتدة من المعتقدات عن نفسه وعن عالمه وهذه المعتقدات تساعد في تشكيل وتنفيذ خطته لما يجب أن يفعله وكيفية فعله.⁽¹⁾

وجدير بالذكر أن نموذج التركيز على المهام لا يتعامل مع الأصول التاريخية أو البعيدة للمشكلة أي أنه لا يفرص في ماضي المشكلة ولكنه يتعامل مع العوامل الحالية المسببة للمشكلة وكذلك يركز الاهتمام على تلك العوامل التي يستطيع الأخصائي والعمل معاً العمل على تغييرها، وتعتبر هذه العوامل في تأثيرها معوقات لحل المشكلة والتي يمكن تعديلها من خلال الجهود التعاونية بين الأخصائي والعمل وهذه المعوقات وكذلك القوى التي تساعد في حل المشكلة توجد معاً في العمل العميل ومعتقداته ونسبته الاجتماعية، فيعتبر سواء التوظيف في أداء الأعمال والمعتقدات الحاصلة بالعمل وجوانب المعجز في شخصيته معوقات لحل المشكلة والتخفيف من حدتها.

(1) William J - Reid Task - centered treatment , In F. turner , Social Work Treatment op - cit , P. (787) .

وبموجب التركيز على المهام كأحد أشكال العلاج القصير يقوم على افتراض أن الفائدة الكبرى للعملاء سوف تعود عليهم من العلاج لدى يتم في جلسات قليلة نسبياً وفي فترة وجيزة من الوقت ، حيث أن وضع حدود للوقت في الخدمة القصيرة يتوقع أن يزيد من فعالية التدخل ، وذلك من خلال تحريك جهود كل من الأخصائي والعامل لحل المشكلة ، وكذلك تزداد الفاعلية بتركيز الاهتمام على مشكلات معينة والتي يساعد الأخصائي العملاء على صياغة وتنفيذ إجراءات حلها .

وهذا الافتراض دعمه عدد كبير من الأبحاث التي أوضحت أن المتلقى للعلاج القصير أظهر في النهاية تحسناً ملحوظاً أكثر من المتلقى للعلاج الطويل ذو النهايات المفتوحة ، بالإضافة إلى أن معظم النقص المرتبط بالعلاج الطويل يحدث بسرعة نسبياً بعد بداية العلاج.(1)

ومن الطرح السابق يتضح أن الأسس النظرية للنموذج للتركيز على المهام تستند إلى نظريات نفسية واجتماعية متنوعة، وإن هذا النموذج لا يعتمد على أساس نظري معين فلا تكفي نظرية واحدة في تفسير المشكلات المتعددة والمتنوعة التي يتعامل معها الأخصائيين الاجتماعيين بل يعتمد على الاختيار الحر ، وهذا يتيح للأخصائي الاجتماعي لاختيار ما يراه مناسباً من المداخل العلاجية المختلفة لحل مشكلات العملاء وهذا ما جعل كثير من الباحثين يضعون نموذج التركيز على المهام بأنه نموذج انتقالي بمعنى أنه ينتقى من المداخل والاتجاهات والنظريات المختلفة ما يناسب المشكلة التي يتعامل معها وهذا يمكن تسميته بالنظرية الحرة في المساعدة، ونهاية كل هذا يتحرر الأخصائي الاجتماعي من قيود الممارسة المهنية والتقييد بنموذج أو نظرية واحدة في الممارسة.

(1)William J - Reid . Task - Centered Social Work , in Social Work Treatment , , op - cit , P. (270) .

رابعاً : خطوات تطبيق نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة
للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي :

ممارسة نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة يتكون من خطوات متشابهة ومتلاحمة مع بعضها البعض لتحقيق الأغراض والأهداف المرجوة ويمكن عرض لهذه الخطوات وفق النموذج كما يلي :

1-المقابلة التمهيدية :

ويقوم الأخصائي في هذه الخطوة : بتوجيه أعضاء الجماعة حتى يشارك كل منهم في الجماعة لأنه من خلال هذه المشاركة يستطيع كل عضو أن يصف موقفه وسلوكه نحو الآخرين بما يساعد على التعرف على مشاكل الأعضاء بوضوح وتحديد الأسباب التي من خلالها يمكن أن يحدث عدم الرضا الوظيفي ويتم احتكار المهام التي يمكن من خلالها التغلب على هذه الأسباب وإعطاء بعض المعلومات التي تريد من خبراتهم مما يساعد على للتفاعل الاجتماعي الموجه فالأخصائي يركز في هذه الخطوة على الصراع الداخلي للأعضاء مما يعرقل عملية أداء أدواره ويحدث بدخلة عدم الرضا عن العلاقات.

ويراعى الأخصائي في هذه الخطوة أن تظهر عدد من المشكلات منها.

- الصعوبات في أداء الدور .
- مشاكل للتظيم الرسمي .
- عدم الرضا عن العلاقات .
- الصراع للشخصي الداخلي لأعضاء الجماعة .

2-بقاء وتكوين الجماعة :

ويركز نموذج التركيز على المهام في هذه الخطوة تحديد حجم الجماعة وخصائصها مع ضرورة توافق قدر من التكامل والتجانس هذا بالإضافة إلى أن الأخصائي يساعد أعضاء الجماعة على كيفية تحديد

للمشكلات التي يمكن أن تواجهه مستقبلا وكذلك كيف يمكن للأعضاء تحديد الأهداف وكيفية إنجاز المهام بما يساعدهم على حلها ومواجهة مشكلاتهم. ومن أهم المتغيرات التي وصفتها الباحثة في اعتبارها مدد بداية تدخلها المهني ومساعدة الأعضاء على زيادة مشاركتهم لإحداث التفاعل الاجتماعي في ضوء سياسة المؤسسة بالإضافة إلى ذلك ركزت الباحثة مع كافة أعضاء الجماعة على اختيار النسب الأساليب الفنية التي تساعدهم وتساهم في تحقيق الأهداف المرجو تحقيقها لديهم والتي ترتبط هذه الأهداف برغبات واحتياجات الجماعة وذلك بشرح واضح لهذه الأهداف ومدى أهميتها بالنسبة للجماعة والمؤسسة ولأيضا مساعدة أعضاء الجماعة على اختيار العقبات التي قد تواجههم أثناء تنفيذ المهام الخاصة بالندوات والمحاضرات وورش العمل وحفلات السمر وأيضا مساعدة أعضاء الجماعة على إدراك الأنماط التي يمكن أن تساعد في إنجاح التدخل المهني معهم مثل أعضاء مجلس الإدارة .

2- إنجاز المهام من خلال عمليات الجماعة :

تتضمن هذه الخطوة الآتي :

(أ) عملية التعاقد :

وقامت الباحثة بالتعاقد الشفوي وليس المكتوب وذلك لطبيعة وظروف المجتمع حيث يتحولوا من أي شيء رسمي مكتوب وثم التعاقد في هذه الدراسة بالصورة التالية :

- تحديد مواعيد الاجتماع يوم الاثنين والأربعاء .
- وكانت معظم الاجتماعات تتمتع في الساعة العاشرة صباحاً وكانت في مقر الصلاة للمنطقة ثم شرح المهام مع مراعاة قدرات وإمكانيات كل عضو والمهمة التي تتناسب مع كل عضو حتى يقوم بأدائها .
- كانت فترة التدخل المهني ستة أشهر تم تحديدها من الفترة من 2005/8/3 حتى 2006/2/3 وكانت هناك تحديد لجدول أعمال الجماعة مع مراعاة ما يستجد من أعمال .

(ب) تصميم المهام وتنفيذها :

قامت الباحثة بتصميم المهام فى هذه الدراسة بالتعاون مع أعضاء الجماعة فى وضع برنامج يساعد على التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعد الرضا الوظيفى.

□ اختيار الأساليب الفنية المناسبة لأعضاء الجماعة مثل التشجيع - لتوجيه - لعب الدور - توزيع المسئوليات والأدوار والمهام التى تناسب كل عضو.

□ تحديد الإمكانيات والموارد المتاحة فى إدارة الشباب والرياضة التى تساعد على تنفيذ برنامج التدخل المهنى وقد راعت الباحثة الالتزام ببعض النقاط.

□ خبرة عضو الجماعة ومساعدة الأعضاء بصفة عامة على مناقشة وتنظيم أفكارهم وآرائهم وكيفية تقديم الخبرات لهم للاستفادة بها عند تنظيم المهام.

□ التعرف على المهام البديلة الممكنة.

□ الاتفاق مع أعضاء الجماعة على تنفيذ المهام واقتراح مهام أخرى تتوقع النجاح والفضل .

□ مساعدة أعضاء الجماعة على الصعاب التى تواجه أعضاء الجماعة أثناء تنفيذ المهام ومنها نقص مهارات الأعضاء ونقص الموارد المالية.

□ مساعدة أعضاء الجماعة على تدريبهم على ممارسة أنماط السلوك المناسب إزاء تنفيذ المهام وفق خبراتهم مثل تصميم لوحات ومجلات حائط وتنفيذ مشروع جماعى للاستزادة أنظر الملحق الحاص بالأنشطة والمهام التى قام بها الأعضاء والباحثة أثناء التدخل المهنى.

□ وفى بداية كل اجتماع يتم مراجعة من تقدم أعضاء الجماعة فى تنفيذ مهامهم ومراجعة مهام الباحثة وتحديد المهام التى لم تنفذ أو التى تم تنفيذ

جره منها ومحاولة التوصل إلى إزالة المعوقات التي واجهتهم في التنفيذ ووضع خطة بديلة أو تغيير المهمة مع طبيعة الهدف من التدخل المهني.

4-الإنهاء:

- ساعدت الباحثة أعضاء الجماعة على أن يقيم كل عضو مدى إنجاز المهام التي قام بها كما ساعدت الباحثة الأعضاء على تحديد إنجازاتهم في المهام التي تم تنفيذها وفق المحددات الثالثة .
- تحديد المتغيرات التي طرأت على أعضاء الجماعة نتيجة ممارستهم برنامج التدخل المهني سواء كانت المتغيرات سلبية أو إيجابية .
- زيادة المعارف والمهارات لأعضاء الجماعة من خلال تنفيذ برنامج التدخل المهني.
- ساهمت أعضاء الجماعة في تحقيق مكاسب اجتماعية تتمثل في تحسين العلاقة سواء كانت على المستوى الرأسي أو الأفقي من خلال برنامج التدخل المهني .
- وقد رأت الباحثة بعض النقاط المهمة في عملية الإنهاء منذ بداية التدخل المهني لبحت الباحثة أعضاء الجماعة من الإنهاء لعملية التدخل المهني بحيث لا تصبح عملية الإنهاء مفاجئة .
- اعتبرت الباحثة الاجتماع الأخير هو الاجتماع الفعلي للعمل لإنهاء العمل مع الجماعة للتجريبية .
- تم تقييم ومراجعة ما تم تحقيقه من الأعمال والتي ساهمت في التخفيف من الآثار السلبية للعمالة المؤقتة بجمعية الشباب والرياضة وكان من أهم القرارات التي اتخذت من قبل وكيل وزارة الشباب والرياضة ومدير الأنشطة بالمديرية هو الاستماع لمشكلات هذه الفئة ورغباتهم سواء كانت هذه المشكلات تتعلق بالأجور أو التفرقة بينهم وبين زملائهم وندوات تدريبية تزيد من خبراتهم ومهاراتهم ووعدهم بزيادة

الحوافز واشتراكهم في دورات تدريبية وإعداد لهم أعمال تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية .

خامساً، الآليات والتكديرات الفنية لنموذج التركيز على المهام واستخدامها في طريقة خدمة الجماعة⁽¹⁾،

ويستخدم في هذا النموذج أساليب فنية عديدة منها :-

1 - الاستكشاف : يستخدم هذا الأسلوب من أجل الحصول على صورة كاملة عن سلوك العضو ومعرفة ومساعدته على أن يملك خط معين من التفكير ويعتمد الأحصائي في هذا الأسلوب على الأسئلة الاستقصائية والتعليقات التي تسهل عملية الحصول على المعلومات من العضو .

2- البناء : ويتضمن هذا الأسلوب الجهود الخاصة التي يقوم بها الأحصائي من أجل بناء علاقة علاجية مع العضو وتزويده بالخطوات الموجهة للاتصال بهدف مساعدته على أداء دوره كعضو في جماعة خلال الاجتماعات المختلفة .

3- التشجيع : يتضمن هذا الأسلوب التأييد والثناء والاستحسان خاصة عند تنفيذ المهام مثال " ذلك يبدو لي أنك قادر على تحمل هذه المسؤولية " .

4- التوجيه : في هذا الأسلوب يستخدم الأحصائي معارفه وخبراته لكي يوجه العضو نحو اتخاذ قراراً ما أو التصرف بطريقة ما ، وهذا يتطلب أن يكون لدى الأحصائي المعارف الكافية لكي يتمكن من مساعدة العضو على إنجاز المهمة أو المهام المكلف بإنجازها .

5- النمذجة : يستخدم هذا الأسلوب في حالة ما إذا كانت المهام التي تم تحديدها تتضمن سلوكيات غير مألوفة لدى العضو ، أو عندما يكون العضو غير قادر على تنفيذ المهمة فالأخصائي يساعد بالتدريب والتعريف عليها وهذا يعرف بالنمذجة وذلك بقيام الأخصائي بتزويد

(1) William J - Reid : The Task - Centered Systems , op - cit, pp. (322-328).

عصو الجماعة بالمعلومات الخاصة بالمهمة ثم يبدأ التنفيذ لتلك المهمة مع مراعاة بدأ النشاط الدائى له فى إثبات قدراته وإمكانياته التى تميزه عند التكليف بهذه المهمة وقد راعى الأخصائى عند القيام بهذا الأسلوب الآتى:

1- يقوم الأخصائى بشرح ولقى وتعليمات للأعضاء قبل البدء فى شرح المهمة .

2- أن يكون كل عضو عنده القدرة على الملاحظة والانتباه والاستيعاب⁽¹⁾.

6- لعب الدور : يطبق هذا الأسلوب من خلال قيام الأخصائى بلعب بعض الأدوار المرتبطة ببعض الأشخاص الذين سيتفاعلون مع العصور كى يتعلمها العضو ويمكن من أدائها ويطبق هذا الأسلوب بصورتين :

1- تكرر القيام بالسلوك المطلوب (تحت الضغط التميزى) لتعليمات الأخصائى فإذا كرر العضو السلوك المرغوب تحت إشراف وتوجيه الأخصائى فى إطار المهمة المكلف بها على سبيل المثال إدارة الاجتماع من رئيس للجماعة إذا لذى ذلك يكون قد وفق فى أداء مهمته .

2- تمثل مواجهة نتائج الدور غير المرغوب هذا الأسلوب لفادهم فى فهم الجماعة للنتائج أو الأنا غير مرغوبة التى تعود عليهم .

7- التعليم الذاتى : يستخدم هذا الأسلوب عن طريق مساعدة أعضاء الجماعة على إعداد وتصميم وتنفيذ مجالات حائط خاصة بالعمل وأهميته ومشكلاته، وكذلك مساهمتهم فى إقامة ندوات دينية وثقافية والمشاركة فى تنفيذ أعمال ومشاريع جماعية بيئية.

هذا بالإضافة إلى أن الأخصائى يساعد أعضاء الجماعة على إدراك الأنساق التى يمكن أن تؤثر أو تساعد فى نجاح التدخل المهنى مثل أعضاء

(1) عبد البربر لهم إبراهيم النرجى- نظريات خدمة الفرد، خدمة الفرد السلوكية، ط3، القاهرة، 1999 ، ص ص 143-145.

مجلس الإدارة - والمؤسسات الموجودة بالمجتمع المحلي ، هذا بالإضافة إلى مساعدة الأعضاء على توقع الصعوبات التي قد تواجههم أثناء تنفيذ المهام والعمل على التغلب عليها .

8- الإرشاد الجماعي :

يساعد الأخصائي (الباحث) أعضاء الجماعة على قبول التعبير عن آرائهم والتعرف على إمكانياتهم وخبراتهم وما يدور في نفوسهم وحثهم على تحديد أهدافهم بوضوح كما كان يحدث في الاجتماعات بمطلي الفرصة للعضو أن يتحدث عن مشكلاته ومساعدته على إكتساب مهارات وسلوكيات جديدة مثل مهارة التعامل مع الغير سواء كانت مع الرؤساء أو مع الزملاء وهي طريقة مفيدة ويحدث فيها تعامل جماعي موجه بين الأعضاء.

وقد راعت الباحثة في هذا الأسلوب الآتي :

- 1- تقديرها لمشكلات الأعضاء وبوضوح وبنقله والتي تتمثل في سوء العلاقات بينهم وبين زملائهم ورؤسائهم وعدم الاهتمام بهم في عدم إسناد لهم أدوار ومسئوليات في العمل .
- 2- تحديد الموضوعات التي تحتاج إلى إرشاد وفقا لبرنامج التدخل المهني واختيار الأساليب الإرشادية المناسبة عن طريق المجالات أو الندوات أو المعسكرات ... الخ .
- 3- انتقاء التوقيت المناسب للقيام بهذا الأسلوب وتكوين ما تم إرشاده باستمرار بعد القيام بكل مهمة جماعية مثل مشروع العمل الجماعي وورش العمل الذي تتم في إقامة معسكر في إدارة الشباب والرياضة وأيضا في إقامة حفل المسر ... الخ .()

() للاستفادة انظر التقرير .

سابعاً : الحقائق الأساسية لاستخدام نموذج التركيز على المهام في

التخفيف من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي :

هذا وكان لاستخدام هذا النموذج مع تلك المشكلات ارتباط بمجموعة من الحقائق حيث يقصد بالحقائق هنا مجموعة الاعتبارات التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند التعامل مع الجماعة لأنها تساهم في توجيه السلوك والتصرفات بين كل من الأخصائي والجماعة بما يحقق الأهداف التي يسعى برنامج التدخل المهني إلى تحقيقها لمساعدة أعضاء الجماعة من فئة العمالة المؤقتة على النمو وأداء الأدوار التي يكلفون بها من أجل المساهمة في التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي ، ويمكن حصر أهم هذه الحقائق فيما يلي :-

- للشباب على المجتمع حقوق ولابد وأن نعلم أنه على قدر ما يوفره المجتمع للشباب من أوضاع صحيحة على قدر ما يأخذ المجتمع من الشباب من عطاء وولاء .
- الشباب ما هو إلا إنسان قابل للتعديل والتغيير وهو في حاجة إلى مساعدة لتعديل سلوكياته السلبية كي يتجه إلى المساهمة في حل المشكلات المجتمعية ويصبح أداة بناء في المجتمع يعتمد عليها إلى حد كبير .
- الشباب في حاجة إلى اكتساب معلومات ومعارف وتنمية مهارات وتبنى سلوكيات صالحة وإيجابية وهذا بالطبع له مردوده الإيجابي عليه وعلى المجتمع .
- الجماعة هي الوسيلة الأساسية التي يمكن من خلالها مساعدة الشباب على تعديل السلوك السلبى إلى سلوك مقبول وذلك من خلال التفاعل والانتماء مع الأعضاء الآخرين في الجماعة لأن ترك الشباب وشأنه دون توجيه قد يجعله يملك سلوكيات تتنافى مع ما يؤمن به المجتمع ولا تتفق وأهداف المجتمع وغايته .

- يقوم هذا النموذج على حقيقة مؤداها ضرورة فهم العضو لأهدافه واحتياجاته وإن يوافق خلال التعاقد على أسلوب العمل الجماعي .
- يؤمن هذا النموذج بلى هناك ضرورة لاستئارة قدرات عضو الجماعة وتشجيعه الدائم وذلك بغرض إحداث تغيير في موقفه إلى الأفضل وذلك من خلال أدائه للمهام المكلف بها وحلال اجتماعات الجماعة .
- يركز هذا النموذج على المهام التي تحدث تغيير في موقف العضو ويستج عن هذا التغيير مهام أخرى يكلف بها أثناء الاجتماعات أو في مواقف الحياة الجماعية التي يواجهها من خلال ما يقوم به الأخصائي من إرشادات وتوجيهات أثناء دخله المهني .
- ومن الحقائق الهامة التي يركز عليها هذا النموذج هو تحديد الهدف بوضوح عند تحديد الهدف يستطيع الأخصائي أن يساعد الجماعة على طبيعة أهدافهم ويعترف على إمكانياتهم التي يمكن من خلال الإمكانيات إنجاز الهدف ومعرفة ديناميات الهدف والوقت المناسب لإنجازه .
- كلما زادت رغبات الأعضاء في نجاح الجماعة زاد تفصيل المهام عند الأعضاء وكلما كانت الرغبات عند الجماعة زادت المهام ذات المستويات المعقدة في مستوى الصعوبة لديهم .
- يرتبط وضوح الهدف ووضوح الطريق إليه بدافعية الأعضاء له كلما كان الهدف واضح ومعروف ومرغوب قبل عليه الأعضاء وكذلك كفائتهم في تنفيذ المهام الأمر الذي ظهر في تنفيذ محتويات البرنامج وما يتضمن من أنشطة جماعية سواء كانت ندوات أو عمل مجلات أو ورش عمل أو محاضرات مع المسؤولين في المؤسسة.

سابعاً : مقومات النموذج للتدخل المهني في التخفيف من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي :

حددت الباحثة مقومات تتحلها المهني عند قيامها باستخدام النموذج في التخفيف من الآثار السلبية في الآتي :

1- المهام المحورية : وهي أعمال وواجبات ينفذها عضو الجماعة بناء على أعمال يكلف بها وهي أعمال وواجبات متعاقبة ومتمايزة مع بعضها تؤدي الغرض وتؤدي إلى تحقيق أهداف وأغراض الجماعة ككل وهذه المهام وصفت في تكليفهم وإعطائهم مسئوليات ومهام سواء كانت في إعداد ندوة أو عمل مجلة حائط وحفل سمر أو عمل مسابقة أو مهام لتنفيذ المشروع الجماعي الذي فقد في الإدارة ونتج عنه رضا المسئولين عنهم وبعد ذلك طلبوا من مدير الأنشطة التحدث بوضوح معه عن مشكلاتهم⁽¹⁾

2- عضو الجماعة : هو الأسس والوحدة المهمة للجماعة وعلى الأخصائي (الباحث) أن يراعي الفروق الفردية واختلاف كل عضو عن الآخر .

3- الجماعة كبناء مستقل والجماعة هنا مكونة من 12 عضو وكل عضو يمثل جزء في الجماعة ولكن هناك تفاعل جماعي وروح جماعية واحدة تفهمهم والجماعة ككل تؤثر ويؤثر فيها كل من الأخصائي والباحثة ، للموارد والإمكانات لدى المديرية ومميزاتها ومليباتها⁽²⁾ .

(1) Garvin , Charles D. & Seaburg , Bret A. Interpersonal Practices Social Work, New York , Prentice 1984 , PP - 252-253.

(2) لصوف فهمي منقريوس - دراسات العمل مع الجماعات ، منظمة الجماعات الإنسانية والتنمية البشرية ، كتاب رقم (12) ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، 2004 ، ص ص 29-30

4- البرنامج وهو كل ما تمارسه الجماعة من مهام تكلف بها في وجود الأخصائي (الباحثة) من أجل تحقيق الأهداف المتفق عليها حتى يتم تنفيذ البرنامج المهني .

5- الأخصائي الاجتماعي (الباحثة) وقد ركر النموذج على الأخصائي الاجتماعي من خلال مساعدته وتوجيهه لأعضاء الجماعة وفقا لما تم الاتفاق عليه منذ بداية العمل المهني من خلال المهام التي تكررت سواء كانت مهام سهلة أو مهام إجرائية أو مهام فردية أو مشتركة لأن الأخصائي لديه القدرة على التحكم في عملية التغيير والتمسك وحدد النموذج الخطوات العلمية التي يمكن أن يستند عليها عند القيام بأدواره مستندا على أساليب فنية حددها أيضا النموذج مثل الاستكشاف أو البناء أو التوجيه أو التشجيع وهو ما ظهر في الاجتماعات الدورية .

6- المؤسسة (إدارة الشباب والرياضة بالبحيرة) وهي المكان المحدد الذي وقع الاختيار عليه ويشتمل في كيان وظيفي تسعى الإدارة به لتحقيق أهدافها من خلال واجبات وأعمال ومسؤوليات في حدود اللوائح والقوانين فوقع لاختيار الباحثة على هذا المكان لوجود العينة به وتوافرها وإعطائها الفرصة لتنفيذ برنامجها المهني.

خاتمة

هذا وقد تناولت الرابطة في هذا الفصل نبذة عن نموذج التركيز على المهام نشأته وأساسه النظري الذي يقوم على إحداث تغيير مطلوب في العمل في أقصر وقت ممكن للالتزام بالمبادئ الهامة ثم تناولت خصائصه حيث يركز على الالتزام بالمهام التي يتم تحديدها كل من العصور والمحيطين به والباحث في إطار إستراتيجية مميزة معروفة وهو ضرورة التعرف على احتياجات العصور وكيفية إشباعها من خلال خطوات تطبيق محكمة للتخفيف من الآثار السلبية التي نعوق حياة الفرد من خلال توجيه ومعرفة مشكلاته.

هذا ومن الطرح السابق ومن القراءات النظرية أصبح نموذج التركيز على المهام على درجة من الأهمية في البيئة المصرية في بعض المجالات، فيقوم هذا النموذج على فكرة رئيسية تتمثل في أن الوظيفة الأساسية للنموذج هي مساعدة الأفراد على خلق وإيجاد حلول للمشكلات النفسية والاجتماعية التي تواجههم ويرغبون في إيجاد حلول لها.

ولن مسئولية إحداث التغيير تقع على عاتق العميل ويقوم الأخصائي بمساعدته من خلال تنفيذ مهام يتم تحديدها لتحقيق التغيير المطلوب.

وفي ضوء ذلك نقول أن نموذج التركيز على المهام يعد من أفضل النماذج قليلة للتطبيق كشكل من أشكال العلاج القصير ولن الفائدة الأكبر للعملاء تعود عليهم في فترة وجيزة وسريعة.



الباب الثاني

الدراسة الميدانية ونتائجها

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة.

الفصل الخامس : نتائج الدراسة .



الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.....

- | | |
|----------|------------------------|
| أولاً : | نوع الدراسة . |
| ثانياً : | منهج الدراسة . |
| ثالثاً : | مجالات الدراسة . |
| رابعاً : | إجراءات ضبط التجربة . |
| خامساً : | أدوات الدراسة . |
| سادساً : | برنامج التدخل المهني . |
| سابعاً : | خطوات إجراء التجربة . |

تمهيد

يتناول هذا الفصل الخطوات والإجراءات المنهجية التي سارت عليها هذه الدراسة متضمنة نوع الدراسة ومنهجها ، ومجالات الدراسة مع توصيح للخطوات التي عن طريقها تم تحديد عينة الدراسة بلها توضيح لأدوات الدراسة وكيفية بنائها، ومدى صدق وثبات هذه الأنواع، كما يتناول برنامج التداخل المهني المستخدم، والصوابط التي تم مراعاتها لإجراء التجربة.

أولاً: نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات التجريبية فتسلفاً مع أهدافها وفروضها لأنها تحاول قياس العلاقة بين متغيرين أحدهما مستقل وهو نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة . والآخر تابع وهو التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي لدى العمالة المؤقتة .

ثانياً : ملحم الدراسة :

تعتمد هذه الدراسة على المنهج التجريبي، حيث يعتبر من المناهج الهامة لأسباب متعددة أهمها: (١)

- 1- يعتبر أقرب المناهج إلى الموضوعية.
 - 2- تستطيع الباحثة من خلاله السيطرة إلى حد ما على العوامل المختلفة التي تؤثر على الظاهرة موضوع الدراسة، فتحرر منها ما تشاء، وتثبت ما تريد إلى حد ما مما يسهل عليها الدراسة، ويجعلها أكثر على تفهم العلاقات وأثرها في الظاهرة المراد دراستها.
- وفي ضوء ذلك اختارت الباحثة أحد التصميمات التي تتفق مع طبيعة الدراسة لتحديد تأثير متغير على آخر لتحديد طبيعة العلاقة الوظيفية بينهما

(١) حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعي ، ط1 ، القاهرة ، عالم الكتب ، 2003 ،

- بمعزل لمسمى عن تأثير المتغيرات الأخرى وهو " القياس القبلى البعدى لجماعتين إحداهما تجريبية والأخرى صابطة على أن يتم اختيار أعضاء الجماعتين بطريقة عشوائية لتقليل الفروق بينهما ، وتقوم الباحثة بإجراء قياس قبلى للجماعتين ثم تتدخل مهياً باستخدام برنامج للتدخل المهنى مع الجماعة التجريبية دون الصابطة ، ثم تقوم بتطبيق القياس البعدى للجماعتين بعد انتهاء فترة التجربة ، وذلك بعد إحلال متغيراً مستقلاً على الجماعة التجريبية، والفرق الذى يحدث بين القياسات (القبلى، البعدية) يرجع إلى المتغير المستقل، ولستخدمت الباحثة هذا التصميم من خلال الخطوات التالية:
- 1- تقسيم عينة الدراسة إلى جماعتين هما لجماعة التجريبية والصابطة باستخدام الطريقة العشوائية المنتظمة عدد كل جماعة (12) عضواً .
 - 2- إجراء القياس القبلى للجماعتين باستخدام مقياس الرضا الوظيفى وذلك لتحديد مستوى الرضا الوظيفى لدى أعضاء الجماعتين التجريبية والصابطة .
 - 3- قامت الباحثة بالتدخل المهنى مع الجماعة التجريبية وفق نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة للتحصيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى وذلك لفترة إجراء التجربة وهى فترة غاربت على ستة أشهر .
 - 4- بعد انتهاء فترة التدخل المهنى(التجربة) قامت الباحثة بإجراء القياس البعدى للجماعتين بنفس مقياس الرضا الوظيفى.
 - 5- قامت الباحثة باستخدام المعاملات الإحصائية فى إجراء مقارنة بين القياسات القبلىة والبعدية لتحديد نتائج التدخل المهنى ومدى صحة أو خطأ فروض الدراسة .

ثالثاً : مجالات الدراسة :

تحددت مجالات هذه الدراسة في المجالات التالية :

(أ) المجال المكاني :

تمثل المجال المكاني لهذه الدراسة في مديرية الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة .

(ب) المجال الزمني :

تحدد المجال الزمني لهذه الدراسة بفترة إجراء التجربة والتي استغرقت ستة أشهر تقريباً بدلت من 2005/8/3 حتى 2006/2/3 .

(ج) المجال البشري :

تمثل المجال البشري لهذه الدراسة في عينة من العاملين المؤقتين بإدارة الشباب بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة من سن (20-40) سنة ممن توافر لديهم شروط العينة والذين بلغ عددهم (24) مفردة ثم تقسيمهم إلى جماعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة عدد كل جماعة (12) عضواً .

مبررات اختيار العينة لعدة أسباب أهمها :

1- ركزت العينة على العسالة المؤقتة لقطاع الشباب بمديرية الشباب والرياضة بالبحيرة نظراً لأنه العسالة المؤقتة بالقرى والأقاليم والمراكز تم الاستغناء عنها نهائياً قبل التدخل المهني للباحثة فأخذت الباحثة عينة الدراسة الموجودة في المحافظة .

2- أن قطاع الشباب والرياضة له ارتباط وثيق بقطاعات تموينية أخرى بالمجتمع مما يزيد العبء على العاملين بهم وخاصة العسالة المؤقتة .
لقد وقع اختيار الباحثة على إدارة الشباب التابعة لمديرية الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة كمجال مكاني لدراستها وذلك لعدة أسباب أهمها:

- 1- أن قطاع الشباب والرياضة من القطاعات الأكثر نسبة من حصيلة العمالة المؤقتة التي تعمل به بالمقارنة بالقطاعات الأخرى .
- 2- أن الشباب والرياضة مؤسسات تتحمل أعباء خدمات متعددة مما يمثل عبء على العاملين المؤقتين .
- 3- قلة المائد المادي لدى العاملين بالشباب والرياضة للمتمثل في الأجور والمترتب عليه مشكلات اجتماعية ونفسية .
- 4- توافر عينة الدراسة من العمالة المؤقتة بهذه الإدارة .
- 5- رغبة المسؤولين بهذه المؤسسة في إجراء مثل هذه التوعية من الدراسات.

6- توافر الإمكانيات اللازمة لإجراء هذه الدراسة بهذه المؤسسة .

وأخيراً : إجراءات ضبط التجربة :

- 1- تم تحديد شروط العينة فيما يلي :
 - (أ) أن يكون من الجنسين (ذكور - إناث) .
 - (ب) أن يكون من العاملين المؤقتين وقت إجراء التجربة .
 - (ج) أن يكون حاصل على مؤهل دراسي متوسط أو أعلى .
 - (د) أن يكون لمضى فترة عمل لا تقل في المتوسط عن سنة وتم للتجديد.
 - (هـ) أن يكون منتظماً بالعمل .
 - (و) أن يكون في المرحلة العمرية من (20-40) سنة .

2- قامت الباحثة بتحديد جميع العاملين بعقود مؤقتة بمديرية الشباب

والرياضة بالبحيرة من سن (20-40) سنة فبلغ عددهم (91) عاملاً

3 استبعدت الباحثة عدد (13) عاملاً ممن لم ينطبق عليهم شرط الحصول

على مؤهل عالي أو متوسط . كما استبعدت أيضاً عدد (15) عاملاً

ممن لم ينطبق عليهم شرط فترة عمل بالمديرية سنة أشهر . وأيضاً

قامت الباحثة باستبعاد العاملين فوق سن (40) سنة وبلغ عددهم (3)

عمال فأصبح عدد الأعضاء الذين لا تنطبق عليهم شروط اللجنة (31) عاملاً .

4- قامت الباحثة بتطبيق مقياس الرضا الوظيفي على العدد المتبقى والبالغ (60) عاملاً لاختيار عينة الدراسة .

5- قامت الباحثة بتصحيح المقياس والذي يشمل (68) عبارة وتصنيف نتائجه على الشكل التالي :-

- أعضاء حصلوا على درجات عالية تراوحت ما بين (150 - 204) درجة وعددهم (14) عضو .

- أعضاء حصلوا على درجات متوسطة تراوحت ما بين (114 - 150) درجة وبلغ عددهم (22) عضو .

- أعضاء حصلوا على درجات منخفضة من (68-114) وبلغ عددهم (24) عضو .

6- قامت الباحثة باستبعاد الأعضاء الحاصلين على درجات عالية وكذلك الحاصلين على درجات متوسطة فأصبح العدد المتبقى (24) عاملاً وتم تسجيل بيانات شاملة عنهم من واقع مجلات المديرية ، وتم تقسيمهم إلى جماعتين بطريقة المزاوجة العشوائية المنتظمة والذي تمثل في الأرقام 1 ، 3 ، 5 ، 7 ، 9 ، 11 ، 13 ، 15 ، 17 ، 19 ، 21 ، 23 وأطلق عليهم الجماعة التجريبية والأرقام الزوجية 2 ، 4 ، 6 ، 8 ، 10 ، 12 ، 14 ، 16 ، 18 ، 20 ، 22 ، 24 وأطلق عليها الجماعة الضابطة .

وفيما يلي وصف لعينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الخاصة بتجاسن الجماعتين التجريبية والضابطة: (١)

(١) ملحق رقم (3) الخاص بالمعاملات الإحصائية لتجاسن الجماعتين .

(أ) مدى تجانس الجماعتين من حيث المرحل العمرية :-

جدول رقم (1)

يوضح التوسط الحسابي والانحراف المعياري لأعضاء العيّنتين التجريبية

والضابطة من حيث المرحلة العمرية

نوع الجماعة المتغير	التجريبية		الضابطة		ت المصوبة	ت الجدولية (22 ، 0.1)	مستوى الدلالة
	م1	ع1	م1	ع2	-		غير دل
المرحلة العمرية	30.8	5.9	29.6	5.3	0.50	2.5	عند (0.01)

يتضح من الجدول السابق رقم (1) أن قيمة ت المصوبة > قيمة ت الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ودرجات حرية 22 مما يدل على أنه لا توجد فروق معنوية بين الجماعتين التجريبية والضابطة من حيث المرحلة العمرية وهذا يشير إلى التجانس بين الجماعتين في هذا المتغير .

(ب) مدى تجانس الجماعتين من حيث المؤهل العلمي :

جدول رقم (2)

يوضح الفرق بين العيّنتين التجريبية والضابطة من حيث المؤهل العلمي

نوع الجماعة المتغير	التجريبية		الضابطة	في الكلية	ت المصوبة	ت الجدولية (22 ، 0.01)	مستوى الدلالة
	ف1	ف2					
جمالي	0.58	0.75	0.67	0.89		2.5	غير دل
متوسط	0.42	0.25	0.34	0.89			

يتضح من بيانات الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الجماعتين (التجريبية - الضابطة) بالنسبة لمتغير

المؤهل العلمي وهذا يشير إلى أن هناك تجانس بين الجماعتين في هذا المتغير والمتغيرات الأخرى عند مستوى معنوية (0.1).

(ج) مدى تجانس الجماعتين من حيث الحالة الاجتماعية :

جدول رقم (3)

يوضح الفروق بين العنيتين التجريبية والضابطة من حيث الحالة الاجتماعية

نوع الجماعة المتغير	تجريبية ق1	ضابطة ق2	ق الكثبة	ت المحسوبة	ت الجدولية (22 ، 0.01)	مستوى الدلالة
أحزاب	0.58	0.67	0.63	0.47	2.5	غير دل حد (0.01)
متزوج	0.42	0.33	0.38	0.47		

يوضح الجدول السابق والخاص بالفروق بين الجماعتين التجريبية والضابطة من حيث الحالة الاجتماعية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حيث أن ت المحسوبة > ت الجدولية وهذا يشير إلى تجانس الجماعتين في هذا المتغير.

خامساً : أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة للراثة على الأدوات الآتية :-

- 1- مقياس الرضا الوظيفي . (من إعداد الباحثة).
- 2- استمارة مراجعة المهام () (من إعداد وليم ريد تم تكييفها).
- 3- تحليل محتوى التقارير الدورية التي سجلت من خلال العمل مع الجماعة التجريبية.

(*) ملحق رقم (8) الخاص باستمارة مراجعة المهام .

وفيما يلي وصف لكل أداة استخدمت في الدراسة كما يلي :-

1- مقياس الرضا الوظيفي:

قامت الباحثة بإعداد المقياس متبعة في بناء الخطوات العلمية التي يمكن توضيحها في الآتي :-

(أ) تحديد الموضوع الرئيسي للمقياس وهو "التخفيف من المشاعر السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي باستخدام نموذج للتركيز على المهام في خدمة الجماعة".

(ب) تم الإطلاع على بعض المقاييس^(*) الخاصة بالرضا الوظيفي لبحوث ودراسات سابقة فصلاً عن الإطار النظري لهذه الدراسة وكذلك أخذ رأي ومشورة المتخصصين والأساتذة المهتمين بهذا الموضوع وذلك من أجل تحديد أبعاد المقياس والعبارات التي يشتمل عليها كل بعد .

(ج) تكوين المقياس من أربعة أبعاد :-

- 1- عدم الرضا عن طبيعة العمل .
- 2- عدم الرضا عن الأجر .
- 3- عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء .
- 4- عدم الرضا عن العلاقة بالمشرف .

(د) تم وضع مجموعة عبارات مبدئية تشمل الأبعاد المراد قياسها وتشتمل البعد الأول على (19) عبارة والبعد الثاني على (18) عبارة والبعد الثالث على (21) عبارة والبعد الرابع على (20) عبارة وأصبح مجموع عبارات المقياس في الشكل المبني (78) عبارة .

(*) مقياس الرضا الوظيفي ، رأفت جلال ، 1991 ، مقياس تدعيم الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين ، محمد المنسي ، 1993 ، مقياس الرضا الوظيفي بحسب الطلاب ، 2003 ، مقياس تلمية المسؤولية الاجتماعية ، عبد الناصر شوملي ، 2004 .

(هـ) تم عرض المقياس في شكله المبدئي على مجموعة من السادة المحكمين من التخصصات المختلفة وذلك لمعرفة الصدق الظاهري للمقياس بلغ عددهم (10) محكماً.^(*)

(و) تم أخذ توجيهات السادة المحكمين حول الأبعاد والعبارات من حيث مدى ارتباط العبارة بالبعد المراد قياسه وكذا سلامتها اللغوية وقامت الباحثة بإضافة وتعديل التي حصلت على نسبة اتفاق 80% لأكثر وحذف العبارات التي حصلت على أقل 80% ووفقاً للمعادلة التالية :

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق}}{\text{عدد مرات الاتفاق} + \text{عدد مرات الاختلاف}} \times 100$$

(ز) وبناءً على ما سبق تحددت أبعاد المقياس في شكلها النهائي في أربعة أبعاد تتضمن البعد الأول (18) عبارة والثاني (18) عبارة والثالث (17) عبارة والرابع (15) عبارة ليصبح إجمالي المقياس (68) عبارة .

(ح) تم تصحيح المقياس وفقاً لما يلي :-

العبارات الإيجابية تحسب لوزنها 3 : 2 : 1 حسب الموافقة والنزرد والرفض.

العبارات السلبية تحسب لوزنها 1 : 2 : 3 حسب الموافقة والنزرد والرفض.

وبذلك تصبح الدرجة العظمى للمقياس = $3 \times 68 = 204$.

والدرجة العظمى للمقياس = $1 \times 68 = 68$.

(ط) قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة معادلة قولها (13) مفردة من العمالة المؤقتة بإدارة شباب مركز كوم حمادة بمحافظة البحيرة وذلك للتأكد من ثبات وصدق المقياس.

(*) ملحق رقم (2) يوضح أسماء السادة المحكمين على المقياس ووظائفهم وتخصصاتهم

(ى) ثم إعادة تطبيق المقياس بطريقة إعادة الاختبار بعد 15 يوم لمعرفة الصدق والثبات للمقياس كما يتضح من الجدول رقم (4) وتم استحداث أحد المعاملات الإحصائية (الربط بيرسون).

جدول رقم (4)

يوضح نتائج معامل الثبات والصدق لأبعاد مقياس الرضا الوظيفي

ن = 13

البعد	معامل الارتباط	معامل الصدق	ت.د	مستوى الدلالة
عدم الرضا عن العمل .	0.88	0.77	15.1	دالة عند 0.01
عدم الرضا عن الأجر .	0.88	0.78	16.3	دالة عند 0.01
عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء	0.90	0.81	18.1	دالة عند 0.01
عدم الرضا بالعلاقة بالزملاء .	0.91	0.83	16.6	دالة عند 0.01

ولمعرفة معنوية الارتباط طبق الفثوس التالى :

$$t_r = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

2- تحليل محتوى التقارير الدورية :

قامت الباحثة بتحليل محتوى التقارير الدورية التى قامت بتسجيلها عقب كل اجتماع عقدته مع أعضاء الجماعة التجريبية واعتمدت الباحثة فى تحليلها لهذه التقارير على مجموعة محددات رئيسية هى :-

- بيانات أولية عن الاجتماع (اليوم - التاريخ - المكان - المدة - الحاضرين - الغائبين - الأعذار) .
- هدف الاجتماع .
- محتوى الاجتماع .

- (د) الأساليب التقنية المستخدمة في الاجتماع .
- (هـ) استجابة أعضاء الجماعة للبرنامج .
- (و) دور الأخصائي في إدارة وتوجيه الاجتماع .
- (ز) عائد التدخل المهني .

سابعاً : برنامج التدخل المهني

- 1- مرحلة ما قبل التدخل المهني .
- 2- مرحلة التدخل المهني .
- 3- خطوات التدخل المهني وفقاً لنموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة .
- 4- محتويات برنامج التدخل المهني .

1- مرحلة ما قبل التدخل المهني :

تعد هذه المرحلة من المراحل الهامة في الدراسة فهي التي تساعد الباحثة على إجراء الجانب العملي في دراستها على أساس من الدقة والموضوعية واشتملت هذه المرحلة على ما يلي :-

(أ) إعداد وتجهيز أدوات الدراسة التي اعتمدت عليها الدراسة وهي :

- مقياس الرضا الوظيفي .
- استمارة مراجعة المهام .
- تحليل مستوى التقارير الدورية .

(ب) اختيار عينة الدراسة وهم الأفراد الذين يعملون بعقود عمل مؤقتة بإدارة للشباب ب مديرية الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة ممن يحملون مؤهلات عليا ومتوسطة وفي المرحلة العمرية من (20-40) سنة وتطبق عليهم شروط العينة.

(ج) إجراء وتصميم محتويات برنامج التدخل المهني : ويقصد بها إجراءات العمل الفعلي الذي سارت عليه الدراسة في خطوات متسلسلة ومتراكبة حتى أمكن التوصل إلى تحقيق أهداف الدراسة وهي :

1- أن استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة يساعد على التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي لدى العمالة المؤقتة.

2- الاستفادة من الجوانب النظرية المرتبطة بالممارسة المهنية للنموذج للتركيز على المهام في مجال الاستفادة منها في المشكلات المرتبطة بالعمالة المؤقتة في هذا المجال.

خطوات إجراء وتصميم محتويات برنامج التدخل المهني وهي :-

- إجراء القياس القبلي للجماعتين التجريبية والضابطة .
- التدخل المهني لمدة ستة أشهر مع الجماعة التجريبية باستخدام تكتيكات نموذج التركيز على المهام .
- للقياس اللاحق للجماعتين التجريبية والضابطة والقياس الفروق واستخلاص النتائج والتوصيحات الذي طرأ على الجماعة التجريبية يرجع إلى أثر برنامج التدخل المهني باستخدام نموذج التركيز على المهام .

2- مرحلة التدخل المصنوع :

هي المرحلة التي اشتملت على الأعمال والمهام المهنية التي قامت بها الباحثة مع الجماعة التجريبية لتحقيق أهداف الدراسة واستخدمت خلال هذه المرحلة تكتيكات خاصة بنموذج التركيز على المهام خلال الفترة الزمنية للبرنامج وراعت الباحثة عدة اعتبارات خلال برنامجها التدخل المهني توافقت مع مبادئ طريقة خدمة الجماعة والمهام التي تم الاتفاق عليها ومن هذه الاعتبارات :-

- (أ) مراعاة اهتمامات وخبرات ورغبات أعضاء الجماعة والعمل على تكوين الجماعة على قدر، من التجانس من حيث العمر والتعليم والمستوى الاجتماعي والثقافي.

(ب) الاتفاق بين الجماعة والباحثة حول مدة البرنامج الزمني وأسلوب التنفيذ، مع ضرورة التأكيد على الالتزام بالمواعيد المحددة التي تم الاتفاق عليها فيما يخص الاجتماعات الجماعية.

(ج) إتاحة الفرصة للأعضاء للمشاركة في وضع وتنفيذ البرنامج.

(د) استثمار الموارد والإمكانيات المتوفرة لدى أعضاء الجماعة وكذلك المتاحة بالمؤسسة التي يعملون بها وكذا الموجودة في المجتمع المحلي (أدوات - خبرات) والتي يمكن أن تساهم في تحقيق أهداف الدراسة.

3- خطوات تنفيذ برنامج العمل المصغر وفقاً لنموذج التركيز على المهام:

(أ) مساعدة أعضاء الجماعة على تحديد وترتيب الآثار السلبية المرتبطة بعدم رضا الموظفين.

(ب) التعاقد ويتضمن تحديد الآثار السلبية الأكثر أهمية بالنسبة لأعضاء الجماعة والاتفاق مع الأعضاء على مدة العمل بأنها تتراوح ما بين (6-8) أشهر في المتوسط.

(ج) التخطيط للمهام التي كلف بها عضوا الجماعة وكيفية تنفيذها وتعرفه بالفوائد التي تعود عليه من تنفيذها.

(د) توجيه وتدريب عضو الجماعة لتنفيذ المهمة المطلوبة منه وذلك من خلال لعب الدور أو التوضيح ، التوجيه .

(هـ) متابعة ومراجعة المهام التي كلف بها عضو الجماعة خلال الاجتماعات الدورية وذلك من أجل التعرف على مدى إيجاب العمل للمهمة ونجاحه في أداءها أو مثله، والتعرف على معوقات التنفيذ حتى يمكن تلافيها أو إحلال مهام أخرى بديلة.

(و) مراجعة المهام التي قامت بها الباحثة والمسؤولين عن العمل بالمؤسسة وذلك استعداداً للأنهاء.

4- محتويات برنامج التدخل المصمم لنموذج التوكيز على المهام:

تضمن البرنامج عدة محاور هي :-

(أ) المهام المسهلة التي تقوم بها الباحثة في بداية العمل وتتلخص في الآتي:-

- 1- تبصير المسؤولين عن العمل وكذلك العاملين المؤقتين بالآثار السلبية المترتبة بعدم الرضا الوظيفي وتأثيرها على الأداء ومسير العمل وإنتاجه .
- 2- تبصير المسؤولين بضرورة الاهتمام بالعمالة المؤقتة كي يصبحوا أدوات فعالة وإيجابية فيما يمدد إليهم من أعمال .

(ب) مهام الباحثة :

- 1- إعداد ندوات حول العمل والرضا الوظيفي وأهميته بالنسبة للعرد والمجتمع بدعى إليها متخصصون وخبراء في مجال العمل .
- 2- مساعدة الأعضاء على إعداد مجالات بإدارة الشباب التي تنفذ بها البرنامج حول المشكلات التي تعترض العمل واقتراح بعض الحلول لها بشكل منطقي مع توضيح الآثار السلبية التي قد تنتج عن عدم الرضا الوظيفي .
- 3- إعداد حلقات مناقشة جماعية حول العمل وأهميته بدعى إليها المسؤولين بإدارة الشباب ومحاولة الاستفادة بالأراء التي تحد من الآثار السلبية المترتبة بعدم الرضا الوظيفي .

(ج) مهام العامل المؤقت :

- 1- الاهتمام بنوع العمل الذي يمارسه من خلال المشاركة والتقييم بالمسؤوليات والواجبات في إطار مؤسسة العمل وفق اللوائح ومن خلال المهام الممندة إليه.
- 2- العمل على حث العامل المؤقت على الاشتراك مع زملائه في أعمالهم ومشاركتهم مناسبتهم وذلك لإقامة علاقات مرصية بينهم .

3- العمل على ضرورة الاتصال بالرؤساء وذلك للوصول بهم إلى علاقات مرضية معهم .

4- تصميم وتنفيذ مجالات حائط حول العمل وأهميته وفوائده .

5- قيام العاملين بالمشاركة في مشروعات الخدمة للبيئة .

(د) مهام المسؤولين :

1- إشراك العمال في بعض الأعمال التي تشعرهم بأهميتهم وتناسب مع قدراتهم .

2- تشجيع العمال في حالة تحقيقهم لأعمال إيجابية .

3- الابتعاد عن أسلوب العنف والقسوة والاستهزاء بالعمال .

4- مناقشة العمال في الأمور السلبية التي يرتكبوها بشكل إيجابي وذلك لضمان استجابتهم وهذا من أجل صالح العمل .

5-حث العمال على ضرورة إقامة علاقات طيبة بينهم وبين بقية زملائهم لما لهذه العلاقات من فوائد تعود عليهم وعلى العمل بالنفع .

6- مناقشة العمال في مشكلاتهم ومساعدتهم على حلها أو الحد منها .

7- إرسال بعض هؤلاء العمال لحضور دورات تدريبية وإشعارهم بأنهم يمثلون المؤسسة فهذا له أثره الإيجابي عليهم وعلى العمل وعلى المؤسسة.

(هـ) التكنيكات التي استخدمت في الدراسة :

1- الاستكشاف :

تم استخدام هذا الأسلوب مع عضو الجماعة من أجل الحصول على صورة كاملة عن سلوكه وموقفه من خلال الأسئلة الاستقصائية والتعليقات ثم إمداده بمعلومات عن العمل ولوائحه المنظمة له.

2- التشجيع :

استخدم مع العضو من خلال التشجيع اللفظي أو غير اللفظي وعبارات الامتنان وذلك لزيادة أداؤهم للعمل والمهام المطلوب أدائها .

3- التوجيه :

ويستخدم مع الأعضاء لتوجيههم نحو اتخاذ قرار يعود عليهم بالنفع ومساعدتهم على أداء المهام المكلفون بها وإنجازها بشكل مرضي، يعود عليهم وعلى العمل وعلى المؤسسة بالفائدة.

4- البناء :

وهذا التكنيك استخدمته الباحثة من أجل العمل على بناء علاقة طيبة بين العامل وزملاءه من ناحية وبين العامل ورؤساءه من ناحية أخرى من خلال تزويد الأعضاء بالخطوط الموجهة للاتصال .

5- لعب الدور :

ويستخدم هذا التكنيك مع الأعضاء من خلال قيام الباحثة بلعب بعض الأدوار المرتبطة ببعض الأشخاص الذين سيتفاعلون مع الأعضاء وتدريب العضو على كيفية التعامل وأداء الدور المطلوب منه .

(و) الأدوات التي استخدمت في البرنامج :

تم تنفيذ هذا البرنامج في ستة شهور من 2005/8/3 وحتى 2006/2/3م بواقع لقاءين أسبوعياً الاثنين والأربعاء أى ثمانى لقاءات شهرياً بواقع ثمانية وأربعين لاجتماعاً وقد استخدمت الباحثة الأدوات لتنفيذ هذا البرنامج ومنها مناقشات جماعية عديدة ، ندوات ، عقد لقاءات مفتوحة ، تنظيم محاضرات .

سابعاً ، خطوات إجراء التجربة :

استهدفت هذه الدراسة التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي من خلال برنامج للتدخل المهني باستخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة وتحقيق ذلك قامت الباحثة باتتباع الخطوات التالية :

- 1- تم اختيار إدارة الشباب التابعة لمديرية الشباب والرياضة لأسباب تم ذكرها فيما سبق.

- 2- إعداد وتجهيز أدوات الدراسة والتي تمثلت في مقياس الرضا الوظيفي للعمالقة المؤقتة والذي يمكن من خلاله قياس المتغير التابع.

3- تم الاتصال بمدير إدارة الشباب والرياضة بعد موافقة وكيل أول وزارة الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة ، حيث تم توضيح طبيعة الدراسة وأهدافها وعمل الباحثة للتحريف من آثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي للعمالة المؤقتة.

4- قامت الباحثة باختيار العينة والتي راعت فيها شروط المعايير السليمة.

5- تم تحديد التصميم التجريبي الذي استخدم في الدراسة وهو تصميم التجربة القبلية البعدية باستخدام جماعتين أحدهما تجريبية والأخرى ضابطة.

6- قامت الباحثة بإجراء القياس القبلي للجماعين باستخدام مقياس عدم الرضا الوظيفي بعد التأكد من ثبات وصديق المقياس.

7- قامت الباحثة وبمشاركة أعضاء الجماعة التجريبية بتصميم برنامج التدخل المهني متضمناً مجموعة من المهام المختلفة بما يتناسب مع أهداف الدراسة وكذلك الأعضاء.

8- تم إجراء التعاقد بين الباحثة وأعضاء الجماعة التجريبية وذلك بعد أن قامت بعملية التعرف ووضع معايير العمل وكذلك الاتفاق على مواعيد الاجتماعات ومدتها وكذا إعداد الاجتماعات.

9- قامت الباحثة بتطبيق برنامج التدخل المهني والذي من خلاله تم تحديد الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها بدقة.

10- تم تنفيذ برنامج التدخل المهني خلال فترة زمنية بلغت ستة أشهر بدأت من 2005/8/3 إلى 2006/2/3.

11- قامت الباحثة بإجراء القياسات البعدية لكل من الجماعة التجريبية والضابطة وأيضاً عمل المقارنات بين القياس القبلي والبعدى وذلك بإجراء بعض الأساليب الإحصائية وذلك للتعرف على نتائج التدخل المهني.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية

أولاً : النتائج الكمية للدراسة .

ثانياً : النتائج الكيفية للدراسة .

ثالثاً : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة في ضوء : .

(أ) مناقشة صحة فروض الدراسة في ضوء النتائج الإحصائية المرتبطة بمقياس الرضا الوظيفي .

(ب) مناقشة صحة فروض الدراسة في ضوء الإطار النظري للدراسة والقراءات النظرية لطريقة خدمة الجماعة والدراسات السابقة .

(ج) مناقشة صحة فروض الدراسة في ضوء تحليل محتوى التقارير الدورية .

أولاً: النتائج الكمية للدراسة الميدانية :

تم مناقشة النتائج من خلال عرض نتائج اختبارات الفروق بين القياسات المختلفة للجماعتين التجريبية والضابطة في ضوء مقياس عدم الرضا الوظيفي للتأكد من صحة أو خطأ الفرض الرئيسي التالي:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهني باستخدام نموذج للتركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي لدى العيلة الموقفة "

وقد أمكن دراسة هذا الفرض من خلال نتائج الفروص الفرعية التالية:

1- النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة أو خطأ الفرض الفرعي الأول ومؤداه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهني باستخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن نوع العمل".

جدول رقم (5)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العنيتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي وبعد عدم الرضا عن نوع العمل

	التجريبية	الضابطة	
ت المحسوبة 0.61 غير دال عدد 0.01=α	30.4	29.5	المتوسط الحسابي
	3.2	3.7	الانحراف المعياري
	12	12	حجم العينة

(ت) الجدولية عدد درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، 0.01) = 2.5

يتضح من الجدول السابق : أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بين الجماعتين التجريبية والضابطة فيما يتعلق بالبعد الحاصل بعدم الرضا عن نوع العمل، حيث جاءت "ت" المحسوبة > "ت" الجدولية ، ومن ثم فإن هناك تجانساً بين الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل ولـ كلا الجماعتين على نفس المستوى تقريباً فيما يتعلق بهذا البعد.

جدول رقم (6)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية للقياس القبلي والبعدي لبعد عدم الرضا عن نوع العمل

ن=12

	بعدي	قبلي	
ت المحسوبة 17.4	30.4	29.5	المتوسط الحسابي
دلي عند $\alpha = 0.01$	3.2	3.7	الانحراف المعياري

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11، $\alpha = 0.01$) ~ 2.71 يتضح من الجدول السابق : أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بين القياسين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية لصالح للقياس البعدي حيث جاءت "ت" المحسوبة > "ت" الجدولية بالنسبة لبعد عدم الرضا عن نوع العمل ويرجع ذلك إلى تدخل الباحثة مع الجماعة التجريبية مستخدمة برنامجاً مهيأ يعتمد على نموذج التركيز على المهام مما أدى إلى تحسين معدل الرضا عن نوع العمل لأعضاء الجماعة .

جدول رقم (7)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة الضابطة في القياس القبلي والبعدي لبعث عدم الرضا عن نوع العمل

ن=12

	قبلي	بعدي	
المتوسط الحسابي	29.5	30.6	ت المحسوبة 1.54
الانحراف المعياري	3.7	3.6	غير دال عند $\alpha = 0.01$

(ت) الجدولية عدد درجات حرية ومستوى معنوية (11، $\alpha = 0.01$) = 2.71
يتضح من الجدول السابق ، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بين القياسين القبلي والبعدي حيث "ت" المحسوبة > "ت" الجدولية ويرجع ذلك إلى تواجد الجماعتين في مكان واحد وهو إدارة الشباب ، بل أن هناك لجماعات شهرية تجمع الجماعتين مما يدعو إلى الاختلاط والتأثير، ويرجع لبعث عدم تعرض الجماعة الضابطة لأية جهود أو متغيرات من قبل الباحثة، بالإضافة إلى عدم ممارسة أعضاء الجماعة لبرنامج التدخل المهني.

جدول رقم (8)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العنيتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي والبعدي لبعث عدم الرضا عن نوع العمل

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابي	30.6	44.3	ت المحسوبة 9.8
الانحراف المعياري	3.6	2.9	دال عند $\alpha = 0.01$
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عدد درجات حرية ومستوى معنوية (22، $\alpha = 0.01$) = 2.5

يتضح من الجدول السابق : أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.01$ بين القياسين القبلي والبعدي لصالح الجماعة التجريبية بالنسبة لبعد عدم الرضا عن نوع العمل ، حيث جاءت نتائج المحسوبة < ت> الجدولية .

وقد يرجع ذلك إلى التدخل المهني الذي قامت به الباحثة لتدعيم اتجاهات الأعضاء نحو الرضا عن نوع العمل حيث تكليف الأعضاء بمجموعة من المهام وذلك من خلال استخدام أساليب مثل الاستكشاف والبناء والتوصيح والتشجيع .

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (كيرس- أليس ، 1998) ، دراسة (عبد الناصف شومان ، 2004).

2- النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة أو خطأ الفرض الفرعي الثاني : والذي مؤداة "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهني باستخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر".

جدول رقم (9)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العنيتين التجريبية والضابطة

في القياس القبلي لبعد عدم الرضا عن الأجر

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابي	24.1	23.1	ت المحسوبة 0.50
الانحراف المعياري	3.5	3.9	غير دال عند $\alpha=0.01$
حجم العينة	12	12	

(ت) للجدولية عدد درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، $\alpha=0.01$) - 2.5

يتضح من الجدول السابق: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بين الجماعتين فيما يتعلق بالبعد الحاصل بعدم الرضا عن الأجر، حيث جاءت 'ت' المعنوية > 'ت' الجدولية، ومن ثم فإن هناك تجانساً بين الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل وأن كلا الجماعتين على نفس المستوى تقريباً فيما يتعلق بهذا البعد.

جدول رقم (10)

بوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية
للقياس القبلي والبعدي لبعد عدم الرضا عن الأجر

ن=12

	بعدي	قبلي	
ت المعنوية 9.32	30.2	23.3	المتوسط الحسابي
دال عند $\alpha = 0.01$	2.96	3.1	الانحراف المعياري

(ت) الجدولية عدد درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، $\alpha = 0.01$) = 2.71
يتضح من الجدول السابق: أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بين القياسين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية بالنسبة لبعد عدم الرضا عن الأجر لصالح القياس البعدي حيث جاءت 'ت' المعنوية < 'ت' الجدولية ويرجع ذلك إلى تدخل الباحثة مع هذه الجماعة مستخدمة برنامج مهني يعتمد على نموذج التركيز على المهام في الخدمة الاجتماعية مما أدى إلى تحسين مستوى الرضا عن الأجر لدى أعضاء هذه الجماعة.

جدول رقم (11)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة الضابطة للقياس
القبلي والبعدي لبعد عدم الرضا عن الأجر

ن=12

	قبلي	بعدي	
المتوسط الحسابي	24.1	24.00	ت المحسوبة 0.82
الانحراف المعياري	3.5	3.80	غير دال عند $\alpha=0.01$

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، $\alpha=0.01$) = 2.71
يتضح من الجدول السابق : أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية
عند مستوى معنوية $\alpha=0.01$ بين القياسين القبلي والبعدي للجماعة الضابطة
بالنسبة لبعد عدم الرضا عن الأجر، حيث جاءت "ت" للمحسوبة > "ت"
الجدولية ويرجع ذلك إلى عدم تدخل الباحثة مع الجماعة الضابطة مهدياً.

جدول رقم (12)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية والضابطة
في القياس البعدي لبعد عدم الرضا عن الأجر

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابي	24	30.42	ت المحسوبة 6.3
الانحراف المعياري	2.8	2.96	دال عند $\alpha=0.01$
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ، ومستوى معنوية (22 ، $\alpha=0.01$) = 2.5

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بالنسبة لبعد عدم الرضا عن الأجر لصالح الجماعة التجريبية حيث جاءت "ت" المحسوبة < "ت" الجدولية .

ولقد يرجع ذلك إلى برنامج التدخل المهني التي قامت به الباحثة وذلك لتحسين اتجاهات الأعضاء نحو الرضا عن الأجر بالنسبة للعائلة المؤقتة وذلك باستخدام تكتيكات عديدة كالمحاضرات والمنافسات الجماعية ولعب الدور والمشاركة في إعداد وتنفيذ مشروع جماعي وتنمية بعض الجوانب المعرفية المرتبطة باتجاهات العائلة المؤقتة حول الأجر . ويتفق ذلك مع ما جاء بدراسة (صام الظبان ، 2003).

3- النتائج المتوقعة بالتدخل من صحة أو خطأ الفرض الفرعي الثالث ومواده :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهني باستخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء .

جدول (13)

يوضح الفرق بين متوسطات درجات العنيتين التجريبية والضابطة بالنسبة لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء

	التجريبية	الضابطة	
ت المحسوبة 0.57	24.8	25.1	المتوسط الحسابي
غير دال عند $\alpha = 0.01$	3.2	9.01	الانحراف المعياري
	12	12	حجم العينة

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، $\alpha = 0.01$) = 2.5 .

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ وبين الجماعتين فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء حيث جاءت "ت" المحسوبة $>$ "ت" الجدولية ، ومن ثم فإن هناك تجانساً بين الجماعتين للتجريبية والصابغة قبل التكمل ولـ كلا الجماعتين على نفس المستوى تقريباً فيما يتعلق بهذا البعد .

جدول رقم (14)

بوضع الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية في القياس القبلي والبعدي لعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء

ن=12

	بعدي	قبلي	
ت المحسوبة 17.75	42.8	24.8	المتوسط الحسابي
دال عند $\alpha = 0.01$	2.7	3.2	الانحراف المعياري

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، $\alpha = 0.1$) = 2.71
يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بين القياسين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية لصالح القياس البعدي فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء، حيث جاءت قيمة "ت" المحسوبة $>$ قيمة "ت" الجدولية وقد يرجع ذلك إلى الجهود التي قامت بها الباحثة مع هذه الجماعة مما أدى إلى تحسن العلاقة بين أعضاء الجماعة وروسلاتهم في العمل، كما قد يرجع ذلك إلى مجموعة المهام التي كلف بها أعضاء الجماعة ولدت إلى تحسن علاقاتهم برؤساء العمل.

جدول رقم (15)

يوضح الفرق بين متوسطات درجات العينة الضابطة في القياس القبلي والبعدي تبعاً لرفض عدم العلاقة بالرؤساء

ن=12

	قبلي	بعدي	
المتوسط الحسابي	25.1	26.0	ت المحسوبة 1.53
الانحراف المعياري	3.01	3.2	غير دال عند $\alpha=0.01$

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، 0.01) $\alpha = 2.71$
يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.01$ بين القياسين القبلي والبعدي للجماعة الضابطة بالنسبة لتبع عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء ، حيث جاءت قيمة 'ت' المحسوبة > 'ت' الجدولية، ويرجع ذلك إلى عدم تدخل الباحثة مع الجماعة الضابطة مهنيًا.

جدول رقم (16)

يوضح الفرق بين متوسطات درجات العنيتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي تبعاً لرفض عدم العلاقة بالرؤساء

	الضابطة	التجريبية	
'المتوسط الحسابي	26.0	42.8	ت المحسوبة 13.33
الانحراف المعياري	3.2	2.7	دال عند $\alpha=0.01$
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، 0.01) $\alpha = 2.5$

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بالنسبة لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء لصالح الجماعة للتجريبية، حيث جاءت قيمة 'ت' المحسوبة < 'ت' الجدولية. وقد يرجع ذلك لتعرض أعضاء الجماعة التجريبية لبرنامج مهني مساعد للعمال المؤقتة على تحمل مسئوليات العمل ومن ثم تصنيف العلاقة بالرؤساء باستخدام تكتيكات مثل المناقشة الجماعية ولعب الدور والمشاركة وأساليب يركز عليها نموذج التركيز على المهام كالاستكشاف والبناء والتشجيع والتوصيح وذلك للحد من التأثير السلبي لعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء.

4- النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة أو خطأ الفرض الفرعي الرابع

ومؤاده :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهني باستخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة وبين التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء.

جدول رقم (17)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء

	التجريبية	الضابطة	
ت المحسوبة 0.67	25.9	25.3	المتوسط الحايي
غير ذال عدد 0.01	1.8	2.4	الانحراف المعياري
	12	12	حجم العينة

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22، 0.01) $\alpha = 0.01$ = 2.5

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بين الجماعتين التجريبية والصابطة فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء ، حيث جاءت 'ت' المحسوبة > 'ت' الجدولية، ومن ثم فإن هناك تجانساً بين الجماعتين التجريبية والصابطة قبل للتدخل وأن كلا الجماعتين على نفس المستوى تقريباً فيما يتعلق بهذا البعد.

جدول رقم (18)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية
في القياس القبلي والبعدي لعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء

ن=12

	قبلي	بعدي	
المتوسط الحسابي	25.6	39.2	ت المحسوبة 23.25
الانحراف المعياري	1.8	1.6	دال عدد $\alpha = 0.01$

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، $\alpha = 0.01$) = 2.71
يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بين القياس القبلي والبعدي لأعضاء الجماعة التجريبية بالنسبة لعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء لصالح القياس البعدي، حيث جاءت قيمة 'ت' المحسوبة > قيمة 'ت' الجدولية .

وقد يرجع ذلك إلى الجهد الذي قامت به الباحثة مع هذه الجماعة (لعمالة المؤقتة) من خلال استخدام الأساليب والتقنيات الخاصة بخدمة الجماعة عن طريق تكليف الأعضاء ببعض المهام التي تدعم العلاقة بين الأعضاء وتحصنها من خلال المشاركة والمناقشة الجماعية والاشتراك في مشروعات جماعية.

جدول رقم (19)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة لضابطة
في القياس القبلي والبعدي لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء

ن-12

	قبلي	بعدي	
المتوسط الحسابي	25.3	24.8	ت المحسوبة 2.08
الانحراف المعياري	2.4	1.9	غير دال عند $\alpha = 0.01$

(ت) الجدولية عند مستوى معنوية ودرجات حرية (11 ، $\alpha = 0.01$) = 2.71
يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند
مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ بين القياسين القبلي والبعدي للجماعة لضابطة
بالنسبة لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء، حيث جاءت قيمة 'ت'
المحسوبة > قيمة 'ت' الجدولية ويرجع ذلك إلى عدم تدخل الباحثة مع
الجماعة لضابطة مهدياً..

جدول رقم (20)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العنيتين التجريبية والضابطة
لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابي	26.5	39.2	ت المحسوبة 13.37
الانحراف المعياري	2.7	1.6	دال عند $\alpha = 0.01$
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، $\alpha = 0.01$) = 2.5

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بالنسبة لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء لصالح الجماعة التجريبية ، حيث جاءت قيمة 'ت' المعنوية < قيمة 'ت' الجدولية . وقد يرجع ذلك لتعرض الجماعة التجريبية لبرنامج مهني يركز على مجموعة من المهام التي كلفت بها الأعضاء عن طريق ممارسة أوجه نشاط البرنامج وتطبيق كثير من التكنيكات مثل المشاركة في التخطيط للبرامج والمشاركة في مشروعات بيئية ومصكرات العمل الذي أدى بدوره إلى تحسين علاقة الأعضاء ببعضهم ، وقد تم ذلك أيضا من خلال التدريب على تحمل بعض المهام والمسؤوليات وكذلك تدريب الأعضاء (العمالة المؤقتة) على التفاعل الإيجابي مع الآخرين .

ويتفق ذلك مع دراسة (حسام الغلبان ، 2003) حيث أوصت هذه الدراسة بضرورة الاهتمام بتنمية الاتجاهات الإيجابية بين العاملين لاسيما العمالة المؤقتة بالمنظمات الاجتماعية .

5- إثبات صحة الفرض الرئيسي للمراسلة :

تشير النتائج السابقة إلى صحة الفروض الفرعية الأربعة وبثبوت صحة هذه الفروض تم التأكد من صحة الفرض الرئيسي الذي قامت عليه الدراسة ومؤداه :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهني باستخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي لدى العمالة المؤقتة .

ولمزيد من التأكيد تعرض الباحثة لنتائج المقارنة بين القياسات القبلية والبعدية للجماعتين التجريبية والضابطة على مقياس الدراسة بالنسبة للدرجة الكلية عليه والتي تشير إلى التحقق من صحة الفرض الرئيسي السابق كالتالي :-

جدول رقم (21)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية
للقياس القبلي والبعدي بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس

ن-12

	قبلي	بعدي	
المتوسط الحسابي	26.1	38.8	ت المحسوبة 5.9
الانحراف المعياري	4.09	5.7	دال عند $\alpha=0.01$

(ت) للجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية 11، $\alpha=0.01$ = 2.71
يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند
مستوى معنوية $\alpha=0.01$ بين القياسين القبلي والبعدي للجماعة التجريبية
لأبعاد عدم الرضا الوظيفي لصالح القياس البعدي، حيث جاءت قيمة
ت المحسوبة < قيمة ت الجدولية.

وتؤكد ذلك الجداول رقم (6، 10 ، 14 ، 18) من جداول الدراسة.

جدول رقم (22)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العنيتين التجريبية والضابطة
بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابي	26.7	38.8	ت المحسوبة 5.23
الانحراف المعياري	3.9	5.7	دال عند $\alpha=0.01$
حجم العينة	12	12	

(ت) للجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22، $\alpha=0.01$) = 2.5

يتضح من السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ لصالح الجماعة التجريبية بالنسبة لأبعاد عدم الرضا الوظيفي ، حيث جاءت قيمة 'ت' المصوبة < قيمة 'ت' الجدولية ويؤكد ذلك الجدول رقم (20، 16، 12، 8) من جدول الدراسة.

ثانياً، النتائج الكيفية للمواصلة (*)

قامت الباحثة بمناقشة محتويات بعض التقارير التي قامت بتسجيلها كأحصائية جماعة مع الجماعة التجريبية خلال الفترة من 2005/8/4 إلى 2006/2/6 وذلك للتأكد من صحة أو خطأ الفروض الخاصة بالدراسة ولأيضاً للتأكد من صدق النتائج الكمية التي تم تلويها في الجزئية السابقة .

واعتمدت الباحثة في تخطيطها المهني مع الجماعة التجريبية على برنامج مهني وفق نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة مستندة إلى ذلك على المعطيات النظرية للدراسة الراحنة وأيضاً الإطار النظري لطريقة خدمة الجماعة من مبادئ ومهارات وأدوار أخصائي الجماعة.

وفيما يلي عرض لبعض من التقارير الدورية وتخطيطها في ضوء

المحددات التالية :-

أولاً : البيانات الأولية .

ثانياً : تقرير الاجتماع .

ثالثاً : تعقيب .

(*) ملحق رقم (9) يوضح الأنشطة والمهام التي قام بها الأعضاء بمساعدة الأخصائي (الباحثة) أثناء التخطيط المهني

التقرير الأول

أولاً : البيانات الأولية :

- اسم الجماعة : لم يحدد .
- اليوم : الاثنين .
- التاريخ : 2005/8/3 .
- مكان الاجتماع : قاعة الصلاة المغطاة بدمشور .
- مدة الاجتماع : ساعتان .
- عدد الحاضرين : 12 عضو .
- عدد الغائبين : لا يوجد .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

اجتمعت الباحثة مع كل من السيد وكيل وزارة الشباب والرياضة ومدير إدارة الشباب ومدير الأنشطة بالمديرية والتقت معهم على تطبيق برنامج التدخل المهني الخاص بالعمل مع الجماعة للتجريبية، أبدأت الباحثة رغبتها في الاجتماع بهؤلاء الأعضاء يوم (الاثنين) الموافق 2005/8/3 الساعة العاشرة صباحاً واقترحت أن تتم الاجتماعات بالأعضاء في مقر الصلاة المغطاة ، فوافقوا سيادتهم على ذلك وأشاروا أن قاعة كبار الزوار بالصالة جاهزة لذلك ، وحضرت الباحثة في ذلك اليوم قبل الاجتماع بقراءة ربيع الساعة والتقت بالمادة الممثلين الذين رحبوا بها وطمنوها أن كل شيء جاهز واصطحبوا إلى مقر الاجتماع وتم تعريف الأعضاء بها وأملهم في مساعدة الباحثة فيما جاءت من أجله لأنه في صالحهم بالدرجة الأولى وشكرها السيد وكيل الوزارة على اختيارها لمديرية الشباب والرياضة بالبصرة ، ثم تحدث السيد مدير إدارة الشباب وكذلك مدير الأنشطة بالمديرية موصحين للأعضاء أن المشاركة والتفاعل مبرود عليهم في النهاية بالنفع

خاصة على مستوى أداء أعمالهم والرضا عن أوضاعهم ، ثم بعد ذلك رحبا بالباحثة وتركوها مع الأعضاء والمصروف ، قامت الباحثة بالترحيب بالأعضاء وشكرتهم على حرصهم للحضور جميعاً للاجتماع وطلبت منهم إنها مستقوم الآن بمشاركتهم لتعديل طريقة الجلوس حتى يرى كل منا الآخر خلال الاجتماعات والمناقشات. ثم قام بعد ذلك كل من العضو (عادل) والعضوة (إيمان) بالترحيب بالباحثة فوجهت لهم ولبقية الأعضاء الشكر ولوضحت لهم أن من بين أهداف اجتماع اليوم هو أن يتعرف كل منا على الآخر، وبدأت بتعريف نفسها ثم تلا ذلك تعريف الأعضاء لأنفسهم، ثم انتقلت الباحثة إلى شيء آخر هو الاتفاق سوباً على أسلوب العمل خلال الفترة التي سوف نلتقي فيها، وكذلك الهدف من وراء هذه الاجتماعات، ولوضحت لهم كذلك أن هناك اجتماعان سوف يتم اللقاء بكم فيها أسبوعياً يتم تحديدها حسب مواعيدكم وظروفكم، هنا تسأل العضو (هشام) كيف سيكون أسلوب العمل؟ فقامت الباحثة بالرد عليه بأن أسلوب العمل السليم هو الموضوع في عرض موضوع أو أي مشكلة كي يمكن التوصل إلى أسبابها والعمل على حلها أو التقليل من آثارها وهذا يحتاج إلى مهام تكلف بها جميعاً وللتزم بأدائها قد يساعد إلى حد كبير من التخفيف من الآثار السلبية عليهم. وهنا طلب العضو (حسن) الكلمة وقال هل هذه المهام سوف تفرض علينا ومطلوب كذلك منا تعييدها ونحن لا نعلم عنها شيء، تكلمت الباحثة وأوضحت للأعضاء أن سوف تعرضها ونناقشها وكيف تؤدي وسوف يتم الاتفاق عليها ولا شيء هنا يفرض عليكم ، ثم أشارت الباحثة موجهة حديثها للجماعة بأنها لاحظت عدم مشاركة غالبية الأعضاء بالرأي سواء فيما يتعلق بأسلوب العمل أو بالمهام التي يجب أن تكلف بها ولوضحت لهم أن المشاركة ضرورية والتفاعل والحوار من الأمثيأ التي تساعد على زيادة مشاعر الولاء والانتماء سواء للعمل الذي يقومون بأدائه أو للمؤسسة التي ينتمون بها، وهنا قال العضو

(محمد)، والعصوة (صعاء) والعضو (الميد) لأن الحديث واضح بالنسبة لأسلوب العمل فلا فصل من الموضوع والابتعاد عن الغموض وبالنسبة للمهام فقال مطلوب أداء مهام ولكن مطلوب مساعدة الباحثة خاصة في المهام التي لا يستطيعون على أداءها فوعدت الباحثة بذلك، ولتقت الباحثة مع الأعضاء على أن الاجتماعات تتم أسبوعياً يومى (الاثنين، والأربعاء) ثم انتقلت الباحثة إلى جانب آخر وهو تنظيم الجماعة الداخلى ولوضحت للجماعة معنى هذا وأشارت إلى الجماعة وقالت مطلوب انتخاب رئيس للجماعة وكذلك سكرتير للجماعة من بينكم في الاجتماع القادم فمن يجد في نفسه أنه قادر على تحمل مسئولية العمل فليرشح نفسه الاجتماع القادم وسوف يتم تكرار هذا كل فترة حتى يمارس الجميع هذا العمل قدر الإمكان وفي النهاية ووجهت شكرها للممثلين في المديرية على اهتمامهم وكذلك وجهت الشكر لكل عضو في الجماعة.

النتائج

يتضح من خلال الاجتماع أن بعض الأعضاء ليس لديهم دراية بـ معرفة ببعض الأمور، ولكن الباحثة بدأت بمحاولات جادة في بناء علاقة مهنية طيبة معهم وذلك من خلال الاهتمام بأرائهم وحق تقرير المصير خاصة فيما يتعلق بأسلوب العمل والمهام التي سوف يقومون بأدائها ، وكذلك حرصت الباحثة خلال الاجتماع على أسلوب تجميع بيانات ومعلومات عن الأعضاء وخاصة طرق تفكيرهم وآراءهم وكذلك طريقة تنظيم الجماعة داخلياً أوضحت لهم أنه سوف يتم بالانتخاب وكما أشارت بأن هذه العملية سوف تكرر كل فترة وذلك كي تتاح للفرص أمام غالبية الأعضاء لممارسة عملية القيادة والتعبئة.

التقرير الثاني

أولاً : البهائم الأولية :

اليوم : الأربعاء .

التاريخ : 2005/8/5 .

مكان الاجتماع : قاعة الصلاة المغطاة بدمهور .

مدة الاجتماع : ساعتان .

عدد الحاضرين : 10 أعضاء .

عدد الغائبين : عضوان .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة في الموعد المحدد إلى مكان اجتماع الجماعة وأقيمت التحية على الأعضاء ، ومع بداية الاجتماع لاحظت الباحثة غياب بعض الأعضاء فعرفت لهم العضوان (شوكت ، كريمة) فاستلهمت عن أسباب غيابهما وعرفت من زملاهما إن لنيهما ظروف فطلبت منهم ضرورة السؤال عنهما والاطمئنان عليهما، ثم انتقلت الباحثة إلى جانب آخر وهو الخاص بالتنظيم الداخلي للجماعة وطلبت لترشيح لمنصب رئيس الجماعة فتقدم العضو (محمد) فقط كررت نفس الطلب فلم يتقدم أحد غيره فأعلنت فوزه بالتركية، ثم طلبت لترشيح لمنصب (سكرتير الجماعة) فتقدم كل من الأعضاء (صواء، أميرة، حسن) وفاز العضو (حسن) فهبات الباحثة كل من العضوين وكذلك تقدم زملائهم بالتهنئة لهم، وطلب العضو (عادل) من الباحثة موافقتها على تقديم مشروب بهذه المناسبة فوافقت وذكرت بأنه يجب عليها ذلك وبعد نقاش قدمت لهم مشروب ثم انتقلت إلى توضيح دور كل من (رئيس الجماعة)، (سكرتير الجماعة) فالرئيس دوره قيادة الجماعة خلال الاجتماعات وعملية حصر الغياب وإعداد المكان وتنظيمه ويكون حقة

اتصال بين الباحث والأعضاء وكذلك مسئول عن إنهاء البرنامج التأسيسي ويشاركه في تلك أعضاء الجماعة لأن أساس العمل السليم هو المشاركة ، ثم أوضحت أن دور السكرتير هو مسئوليته عن تسجيل كل ما يحدث خلال اجتماعات الجماعة منذ بدايتها حتى نهايتها ، ثم طلبت الباحث من الأعضاء على أن يأخذوا قدر من الراحة وليكن ثلث ساعة على الأقل ليتبادلوا الآراء والنقاش حول فترة التداخل المهني وتتعد البرنامج المتفق عليه والذي ستلزمه الجماعة لتجريبية على أن يعود العصور (محمد) رئيس الجماعة ويتولى قيادة الاجتماع وبعد الراحة دعا الأعضاء للاجتماع ثم استأنفت منه الباحثة للحديث للجماعة مشيراً إلى أن البرنامج يجب أن يكون مرتبطاً بأهداف اجتماعاتهم والتي تكرر في النهاية حول مواجهة الآثار السلبية التي تعرق نموهم في أعمالهم المختلفة ، وأوضحت لهم الباحثة بأن هناك جانب آخر غاية في الأهمية يجب توضوح في عرضة وهو الخاص بالآثار السلبية التي تؤثر عليهم وعلى أعمالهم ، تناقش الأعضاء وأسفرت مناقشتهم حول أن أهم هذه الآثار هو ما يتعلق بمشاعر عدم الرضا عن نوع العمل ونوعيته وكذلك مشاعر مرتبطة بصنف الأجر ومشاعر مرتبطة بسوء العلاقات مع الزملاء والرؤساء أيضاً ، وهنا وجهت الباحثة لهم الشكر على التوضوح في العرض وأوضحت لهم أن هذا سوف يؤثر عليهم فعليهم أن يبدوا بأنفسهم ويحاولوا الالتزام بالمهام التي يقومون بها لأنها قد تساعد على التحفيز من ذلك ونكرت لهم أن أهم مهنتين الآن هما الحرص على تحسين العلاقة بالزملاء وكذلك محاولة كسب رضا الرؤساء وحثهم على الالتزام فسي أداء ذلك وفي نهاية الاجتماع شكرتهم على المشاركة والحوار واتصرت .

تعليق:

يتضح من هذا التقرير أن هناك نمو لدى أعضاء الجماعة حيث للمشاركة في تنفيذ الندوة العلمية ولاسيما المسؤوليات الخاصة لكل عضو بالإضافة إلى ريادة المشاركة والتفاعل لدى الأعضاء ، مما ساعد على تنفيذ المهام سواء تجهيز أماكن الندوة وقد كلف بها الأعضاء (عادل، حسن، صفاء، كريمة) وأيضاً لفتح الندوة وقد كلف بها محمد رئيس الجماعة ، وقد كلف العضو (شوكت) بقراءة القرآن الكريم هذا على سبيل المثال وهناك مهام أخرى كلفوا بها الأعضاء وتم تنفيذها مثل توزيع المشروبات على الحاضرين يتضح ذلك التزام الجماعة بتنفيذ المهام المكلفة إليهم وتحملهم المسؤولية وهذا واضح في التقرير السابق.

التقرير الثالث

أولاً : البيانات الأولية :

الـيوم : الأربعاء .

التـاريخ : 2005/8/19 .

مكان الاجتماع : قاعة الصلاة المغطاة بدمنهور .

مدة الاجتماع : ساعتان .

عدد الحاضرين : 12 عضو .

عدد الغائبين : لا يوجد .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

في الاجتماع السابق لتفق الأعضاء على تنفيذ الندوة العلمية الخاصة بأهمية العمل وبقائه وكان قد تم توزيع المهام على الأعضاء حسب رغبتهم بمسئولية إعداد المكان مهمة كل من الأعضاء (عادل - حسن - صفاء - كريمة)، مسئولية الاستقبال مهمة كل من الأعضاء (هشام - السيد - تامر)، مهمة افتتاح الندوة والكلمة مهمة العضو (محمد) رئيس الجماعة، ومهمة القرآن الكريم للعصو (شوكت) ومهمة توزيع المشروبات للأعضاء (شوكت - السيد - إيمان) ، أما العضوان (علياء - أميرة) فكانت مهتمتين بكتابة تقرير عن المحاضرة ، وحضرت الباحثة إلى الاجتماع قبل بدليته وذلك للاطمئنان على ترتيبات سير العمل ووجدت جميع الأعضاء فقامت بتحييتهم وشكرتهم على الانترام والحضور والمشاركة في إنهاء جميع الترتيبات واستأنفت الباحثة الأعضاء في إعادة ترتيب بعض الأشياء وشاركت الأعضاء في تنقيدها، وفي الموعد المحدد حضر السيد وكيل الوزارة وبصحبة السيد للدكتور/ محمد عمارة من المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمنهور، وبعد الافتتاح طلب السيد وكيل الوزارة الكلمة التي كانت تدر حول سعائه بهذه الأعمال واللقاءات ورحب بالجميع، ثم بدأ الدكتور/محمد عمارة التحدث

مشيراً وموجهاً حديثة في البداية للباحثة على جهودها وللاعضاء على التزامهم
والممثلين وعلى رؤسهم السيد وكيل الوزارة على تعاونهم، ثم ذكر لهم أن
الشباب عماد الأمة وقال أن العمل هو شيء أساسي يجب أن ينال منا كل
اهتمام وفي الآونة الحالية يأخذ العمل كل اهتمام فتيات وطوائف المجتمع
الشعبية والتعبدية وذلك من أجل النهوض به وذلك من أجل مساعدة المجتمع
للوصول إلى مستوى مناسب من الرفق مثل مجتمعات أخرى سبقته في ذلك،
والأمل أصبح فيكم لأنكم أمل الأمة بل وعمادها الذي يقع عليه عبء التغيير
ونقل المجتمع من وضع إلى وضع آخر أفضل، وأشار في حديثه إلى أن
العمل يعتبر عنصراً أساسياً من عناصر الإنتاج والعمل يجب أن ينال
الاهتمام لما يحققه من مرافق مادية ومعنوية للإنسان وخير الكلام في هذا
الحق سبحانه وتعالى : ﴿ مَنْ كَانَ يُرِيدُ الْعِزَّةَ فَلِلَّهِ الْعِزَّةُ جَمِيعاً إِلَيْهِ
يَصْعَدُ الْكَلِمُ الطَّيِّبُ وَالْعَمَلُ الصَّالِحُ يَرْفَعُهُ وَالَّذِينَ يَمْكُرُونَ السَّيِّئَاتِ
لَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌ وَمَكْرُ أُولَئِكَ هُوَ سُورٌ ﴾ ثم قال أن العمل كذلك ينظر
إليه على أنه قيمة أساسية للتنمية بل ولأحد عناصرها الإيجابية ويجب عليكم
المشاركة بشكل فعال وأي فرد منا في عمله معرض لأن تواجهه معوقات أو
مشكلات ولكن ليس معنى ذلك أن يكون سلبى فأى مشكلة لها آثارها السلبية
والتي يمكن مواجهتها للتخفيف منها فأعمل يا أخى ولبي نداء الله ﴿ وَقُلْ
اعْمَلُوا فَسِيرَ اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾، هذا إن كنا نريد لبلدنا
التقدم وهذا التقدم لا يأتي إلا من خلال تنمية وهذه التنمية لا تأتي إلا من
حلال عملكم المخلص للبناء وفقكم الله إلى ما فيه الخير لكم ولبلادكم الحبيب
مصر وأنهى حديثه.

وتم توزيع المشروب من اللجنة المسئولة عن هذه المهمة ، وأشار السيد وكيل الوزارة أنه بالنسبة للاستفسارات التي أشار لها الأعضاء خاصة فيما يتعلق بأى الأعمال التي يعملون بها لا تتماشى مع مؤهلاتهم وكذلك أنهم يصرفون الأجر فقط وليس هناك أى حوافز تصرف لهم أسوة بزملائهم الدائمين وأيضاً رغبتهم فى حضور ندوات تدريبية أنه سوف ينظر إليها من اليوم بشكل جدى طالما هذا لمصلحتكم ولمصلحة العمل والمؤسسة ووعده بالتعاون معهم من أجل التحفيز من كل ما يشعرون به وطلب منهم التعاون والمشاركة والأداء الجيد وشكر الضيف والباحثة والأعضاء وأنهى الكلمة وبعد التصرف الضيوف قامت الباحثة بالتحدث إلى الأعضاء وشكرتهم كثيراً على التزامهم خلال المحاضرة ثم تطرقت إلى جزئية أخرى وهى الخاصة بعلاقتهم مع الزملاء وكسب رضا الرؤساء وطمأنت إلى فهم الأعضاء لذلك والبعض منهم اندمج فى المهمة بشكل طيب والبعض بشكل متوسط والبعض بشكل ضعيف وانتهى الاجتماع.

ثالثاً : تحقيقه :

يتضح من هذا التقرير أن هناك نمو لدى أعضاء الجماعة حيث المشاركة فى تنفيذ الندوة العلمية لاسيما المسئوليات الخاصة بكل عضو بالإضافة إلى زيادة المشاركة والتفاعل لدى الأعضاء مما ساعد على تنفيذ المهام سواء تجهيز أماكن الندوة وقد كلف بها الأعضاء (عادل وحسن وصفاة وكريمة) وأيضاً لفتح الندوة وقد كلف بها (محمد) رئيس الجماعة وقد كلف العصور (شوكت) بقراءة القرآن هذا على سبيل المثال وهناك مهام أخرى كلفوا بها الأعضاء مثل توزيع المشروب يتضح كل ذلك فى التزم الجماعة فى تنفيذ المهام المكلفة إليهم وتحملهم المسئولية وهذا واضح فى التقرير السابق .

والاستفسارات التي قاموا بجمعها من زملائهم والتي دارت أغلبها حول قيامهم بأعمال لا تنمى مع المؤملات الطمية التي حصلوا عليها، وكذلك استفسارات عن لى أجرهم غير كفى لسد مستلزماتهم ومستلزمات الأسرة، وأيضاً التفرقة بينهم وبين زملائهم الدائمين فيما يتعلق بحضور ندوات ودورات تدريبية تزيد من خبرتهم ومهاراتهم، وأيضاً لى الرؤساء والمشرفين فى العمل لا يشعرون بها ولا يستندون لنا أعمال نشعرنا بأهميتنا ودلتنا، فهنا بدأ السيد وكيل الوزارة الكلام بأن كل مثل هذه الأمور لها حل ووعد بالنظر إليها ويتفق معى فى ذلك السادة مديرة الإدارات ولكن بالسلبية للأجور والحوافز فهذا يحتاج منا لى مراجعة حسابات المديرية وإمكانية تنسيق ذلك وذكر لهم أن المشرفين ينكرون أنكم تنتمون بالسلبية واللامبالاة فيما يخص للعمل فوجب أن نعلم شئ هام وأتينا هنا فى المديرية نطبق مبدأ أخذ مالمك وأعمل ما عليك فليت هذا يكون شعاركم كذلك، وتم تقديم المشروب على الحاضرين وشكر العضو (محمد) المدعويين ونهى للقاء.

وبعد انصرف السادة المدعويين شكرت الباحثة الأعضاء على الالتزام - والاحضور - وطريقة الأسئلة - والقرآن رئيس الجماعة ببداية ونهاية للقاء، ثم طلبت الباحثة من الأعضاء المكلمين بإعادة ترتيب المكان ومراجعة الانتهاء من ذلك فقاموا بتكميد ذلك ومساعدتهم جميع الزملاء وشكرتهم وانصرف.

ثالثاً، تحقيق:

يتضح أن التداخل المهني يسير فى تقدم ملحوظ نحو تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها وهذا قد يتضح أثره فى أن المهمة الخاصة بالحضور وعدم الغياب كان معدل التعبير فيها (أساسي)، وكذلك المهمة الخاصة بتفريد اللقاء للفتوح للنقاش مع المسئولين والمتخصصين وكان معدل التعبير فيها (جنى) وهذا قد يعزى إلى أثر برنامج التداخل المهني.

التقرير السابع

أولاً: البيانات الأولية :

الـيوم : الاثنين .

التـاريخ : 2005/10/26 .

مكان الاجتماع : قاعة الصلاة المنطاة بمدينة

مدة الاجتماع : ساعتان .

عدد الحاضرين : 12 عضو .

عدد الفائزين : لا يوجد .

ثانياً: تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة إلى مكان اجتماع الجماعة وقامت بتعريفهم ثم طلبت من العضو (حسن) مكرتير الجماعة قراءة محضر الاجتماع السابق ، ثم بدأت حديثها مع الأعضاء حول ما كان متفق عليه بالنسبة لاختيار موضوع أو أكثر ومناقشته وبدأت في تقسيم الجماعة إلى مجموعتين كما هم جالسين الأولى تضم الأعضاء (عادل - السيد - تامر - علاء - كريمة - إيمان) والمجموعة الثانية تضم الأعضاء (أميرة - صفاء - حسن - هشام - شوك - محمد) وطلبت الباحثة من كل مجموعة أن تختار موضوع فيما بينها وتختار قائد لعرضه ثم أوضحت لهم أن الموضوع الذي يتم اختياره يجب أن يكون له أهمية وتنظم عملية العرض والمناقشة من قبل الأعضاء حتى يمكن تحديد الموضوع الذي يتفق على تنفيذه وأعطت الباحثة نصف ساعة للتداول على أن تأخذ كل مجموعة جانب في القاعة، وطلبت من الزملاء التعاون والمشاركة وبعد انتهاء الوقت عرض العضو (السيد) قائد المجموعة الأولى (موضوع بطلاة الشباب) وذكر أن بطلاة الشباب واضحة والفرد منا يتخرج

وليس لديه أمل في الحصول على فرصة تعيين والقليل يحصل عليها نتيجة الوساطة والرشوة وعدم علاج مثل هذه المشكلة قد يدفع الشباب للانحراف ويصبحوا أداة هدم في المجتمع ، ثم قامت العصوة (صفاء) قائد المجموعة الثانية وذكرت أن هذا الموضوع الذي عرضه الزميل العصور (السيد) مهم جداً ولكن عرصت (موضوع حول العمل وارتباطه بالمؤهلات العلمية) وذكرت أن الفرد منا إذا عمل في عملاً ما لا يتماشى مع ما درسه في المدارس أو الجامعات فسوف تكون خبرته ومهارته ومعرفة به ضعيفة، بالإضافة إلى عدم الاهتمام بالفرد لحصوله على دورات تدريبية قبل أو أثناء العمل من أجل صقل خبرات ومهارات الفرد، وهذا سوف يجعل مستوى الأداء منخفض فماذا نفعل ونحن لسنا سلطة اتخاذ قرار، في نهاية عرض المجموعتين ومناقشة الأعضاء للموضوعين اللذان تم اختيارها قامت الباحثة بشكر جميع الأعضاء وأهم وفقروا في اختيار الموضوعات وقاموا بالعرض بشكل مبسط وتفاعل وشارك وناقش الزملاء في الموضوعين وأوضحوا لهم أن ما حدث اليوم له فائدة كبرى في التدريب على اختيار موضوع معين وكيفية عرضه ومناقشته وهذا يساعد على إدارة اللقاء وتبادل الآراء وانتهى الاجتماع وشكرتهم وانصرفوا.

ثالثاً: تعليلهم :

يتضح من خلال استشارة مرجعة المهام تقدم برنامج التحلل المهني التي تتعده الباحثة مع الجماعة وذلك حيث كانت معدلات التأخير للمهمة الخاصة بتنفيذ إدارة وعرض الموضوعات (أساسي) وهذا واضح من خلال التفاعلات والمناقشات المجدية من خلال وضع حدود ومعايير لسلوكيات الأعضاء والاستفادة من خبراء والمهنيين الذين قاموا بإلقاء الندوات عن العمل وتحمل المسؤولية ويتضح ذلك بتعريف المهام لكل الأعضاء واختيارهم للموضوعات المهمة مثل موضوع البطالة.

التقرير الثامن

أولاً: البيانات الأولية :

اليوم : الأربعاء .

التاريخ : 2005/11/11 .

مكان الاجتماع : قاعة الصلاة المغطاة بدمتهور .

مدة الاجتماع : ساعتان .

عدد الحاضرين : 10 أعضاء .

عدد الفائزين : عضوان .

ثانياً: تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة إلى مكان الاجتماع للاطمئنان على الترتيبات التي تم الاتفاق عليها مع الأعضاء والخاصة بالندوة الدينية التي سوف تعقد اليوم وحيثما اطمأنت على أن المكان جاهز للاجتماع لاحظت غياب بعض الأعضاء فاستفسرت عن من هم وسبب غيابهم فعلمت أنهما العضوتان (إيمان وأسيرة) وقالت المعصومة (صفاء) أن اليوم عندهم مناسبة لقريبة لهما فهما أصلاً أولاد خالة فطلبت من زملائهم إبلاغهم لنهاي وضرورة الحرص على حضور الاجتماعات التالية وهنا حضر السيد المدعو (إلى هذا اللقاء (فضيلة الشيخ - محمد كامل أبو علي) المفتش بمديرية الأوقاف بمحافظة البحيرة - واستقبلته الباحثة ومعها الأعضاء (محمد - حسن - السيد) وبدأ الاجتماع بالافتتاح الذي بدأ به المعصوم رئيس الجماعة (محمد) الذي رحب بفضيلة الشيخ على حضوره ومشاركته له وتنبيه الدعوة ثم تلا ذلك تقديم العضو (شوكيت) بقراءة القرآن الكريم، ثم قام رئيس الجماعة (محمد) مرة أخرى بالتحدث عن محاضرة اليوم وعنوانها (القناعة والرضا عن العمل) وطلب من زملائه ضرورة الاستماع حتى ينتهي فضيلة الشيخ من حديثه وإلى

شاء الله سوف تقوم بالاستعصار منه عن أي شيء تريده وقمته إلى الأعضاء
 وبدأ فضيلة الشيخ (محمد كامل) حديثه وقال (بسم الله والحمد لله حتى
 للرضا والحمد لله بعد الرضا وأصلى وأسلم على سيدي ومولاي الصديق
 الوعد الأمين " محمد عليه الصلاة والسلام " الذي جاء من عند الله رحمة
 مهدها هدى الله به الأمة وكشف به القمة عليك سيدي صلاة وسلاماً متلازمين
 إلى يوم الدين ، اليوم سعادتي بلقاء حضراتكم وبالأخت الفاضلة تقوى أي
 وصف وتعبير لأن الموضوع لدى حضرت من أجله اليوم موضوع غاية في
 الأهمية في ديننا الحنيف فموضوع القناعة والرضا عن العمل شيء بالغ
 الأهمية واسمع معي إلى قول المولى عز وجل عن العمل الصالح فقال
 ﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾ فالعمل إخواني
 أساس التقدم في أي دولة وغير في الدول المختلفة في الوقت الحالي وعلى
 رأسها مصر تعطى العمل أهمية كبرى وذلك اقتناعاً منها بأهميته وما له من
 مرابح لنا ومن هذه المزايا ما يرتبط بالجانب المادي الذي يشغلنا جميعاً ومنها
 ما يرتبط بالجانب المعنوي والنفسى فيقول المولى عز وجل عن العمل
 الصالح، بسم الله الرحمن الرحيم ﴿ مَنْ كَانَ يُرِيدُ الْعِزَّةَ فَلِلَّهِ الْعِزَّةُ جَمِيعاً ﴾
 فاحرص أخي المسلم وأختي المسلمة على ما تقوم به من أعمال وتقى الله
 فيما تقوم به فلا بد وأن يجعل الله لك مخرجاً ولا تنسى حديث المصطفى ﷺ
 حينما قال [إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه] صدقت سيدي
 ومولاي قد قلت وقولك الحق فهل منكم من مستمع ؟ هل منكم من مستجيب ؟
 وإخواني يجب أن يراعى كل واحد منا الله في عمله يعمل ما هو مطلوب منه
 دون انتظار للمقابل ، فالمقابل الأقوى والأعظم لدى تحصل عليه دون أن
 تترى هو رضا الله سبحانه وتعالى وإذا يجب أن يكون لدينا قناعة فيما نحن
 فيه فانظروا إلى حياة الصحابة عليهم رسولان الله كم كانوا يضيئون على

أنفسهم رغم أن من بينهم من كان يستطيع أن يعيش في ثراء لا يمكن وصفه وعلى رأسهم سيدنا أبي بكر صاحب رسول الله ولكنهم اختاروا جميعاً رضي الله اختاروا للطريق للمسلم كانت لديهم قناعة تمت فيهم إلى حد كبير تشبه بهم خدمهم مثلاً لك لحندي بهم ، نعم أنتم تعيشون اليوم في متغيرات كثيرة تصعب الإيمان في صيق ومأزق ولكن ليرضى بما قسمه الله لك واجتهد واعمل وعدل من نفسك ومن عمالك حتى تصل إلى بعض ما تفكر فيه ولا تجعل الدنيا كل همك ، اقتصد في عيشتك ، أبذل مجهودك طالب بحقك بطريقة منظمة ولا تقول لك قف مكتوف الأيدي ، نعظم جميعاً أن شبابنا يمر بمشاكل كثيرة وأهمها ما يرتبط بالعمل والدخل وضعفه وما يسببه ذلك من عدم القدرة على الوفاء بالالتزامات الأسرية وهذا يجعلنا مضطربين غير مستقرين وقد يدفع للشباب الذين لا يتمتعون بقوة الإيمان إلى الانحراف وسلوكيات متنافية مع القيم الأخلاقية والإسلامية ولظن أنكم لستم من هؤلاء لأنكم شباب رسول الإنسانية الأمل فيكم ولا يكون الرد على ذلك هو عدم الإخلاص في العمل ووجود اللامبالاة والتواكل ممة لكم فاحرصوا أخي واعمل واجتهد واتق الله وتحمل المسؤولية واجعل التعاون مبدأ لك كن دائماً قانع وراضى بما أنت فيه لأن الذي قسمه لك هو الله ولعل ذلك هو الخير وأنت لا تدري ولكن الله يدري ، أنتم شباب الأمة وقلوبها النابض وأملها وإني على ثقة في الله بأنه سيأتي اليوم ليكون العائد الطيب لكم ، وتوكلوا على الله فهو خير المسعان وفقكم الله وإيانا ورعاكم وسدد على الدرب خطاكم وشكري لكم ولأحت للعائلة على إتاحة هذا اللقاء بالشباب الواعد ، المصاعد والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

وبعد انتهاء فصيلة الشيوخ (محمد كامل) من حديثه بدأ بعض الأعضاء يوجهون بعض الاستفسارات إليه وهم الأعضاء (صفاء - عادل - السيد كريم - حسن) وكانت تكرر جميعها حول أنهم قادرين على

مواجهة أعباء الحياة فماذا يعملون وفي نفس الوقت يريدون رضاء الله عنهم، وكذلك قالوا أنه ليس هناك عمل يستند إليهم فنحن نقصى كل الوقت نتناقش في أمور خاصة فنحن مهملين لا نور لنا يبدأ فضيلة الشيخ يرد عليهم قائلًا: ابدأ بنفسك واجعل من أملك يشعر بك وحاول تكبير الأمور حتى تمر الأزمة والتي سوف يأتي بعدها الفرج وتوكل على الله وهو حسبنا جميعاً ولا تجلس وتضع يديك على خدك وتقول لا نور لنا فحدث أنت عن نور لك حاول مرة وأخرى فستجد إن شاء الله ما تريد والعشم في وجه الله خير وأنا أثق في ذلك تماماً فاجعل قوة إيمانك بالله هي الأسس وانتهى سيادته من الحديث فهنا وقف (محمد) رئيس الجماعة وشكر فضيلة الشيخ على حضوره وعلى حديثه وختم اللقاء وقام بصحبة زملائه والباحثة بتوديع فضيلته.

وبعد انتهاء اللقاء بدأت الباحثة الحديث إلى الجماعة وأبدت بعض الملاحظات وقالت أنها تشكر لهم الالتزام والاهتمام التام والهدوء خلال حضور الصيف وخلال حديثه ولم يقاطعه أحد وإن الاستقصاءات تمت بعد أن أنهى حديثه ، وكذلك أنها لم تتدخل في شيء وذلك لانتهاها في أن أعضاء الجماعة وصلوا إلى درجة عالية من النضج المهني وأنها واثقة بهم على إدارة هذا اللقاء وما أكد ذلك هو استجابة رئيس الجماعة للملاحظات التي تمت في الاجتماعات السابقة حيث قام بإنهاء اللقاء وشكر الصيف وتوديعه وهذا يتم عن الاهتمام البالغ ثم وجهت لهم الشكر وتمنت لهم التوفيق وفهمت منهم أنهم استفادوا استفادة كبيرة من هذا الحديث لأنه كان بشكل مقنع بطريقة سهلة واقتنعا به أنه يجب الرضا والقناعة بما قسمه الله لنا وأننا مستحاول مرأت حتى يحقق الله لنا ما نريده . وهنا طلبت العضو (صفاء) بأن زملائهم الدائمين سوف يقيمون بإعداد حملة ووجهوا لهم الدعوة وأنهم يريدون مشاركتهم في ذلك ، شكرتهم الباحثة كثيراً ووافقت على الفور لحرصهم على تحسين علاقاتهم بهم وانصرف.

ثالثاً : تحقيقه :

يتضح في التقرير السابق مدى التقدم الذي حققه برنامج التدخل المهني الذي تستخدمه الباحثة مع الجماعة والذي اتضح أثره في طريقة تفكيرهم ومستوى أدائهم في لقاءات مختلفة . وأيضاً اتضح حرص الأعضاء على تحسين علاقاتهم مع زملائهم الداعمين في العمل بنص المؤسسة وموافقتهم على حضور حفلهم الفني وهذا يوضح متابعة الباحثة لإنجاز الأعضاء للمهام التي يكلفون بها دائماً ويوضح أيضاً أن العلاقة المهنية معها ومع الأعضاء وصلت إلى حد كبير من المستوى وهذا يرجع إلى المجهود المهني الذي بذل خلال تطبيق برنامج التدخل المهني الذي تتدخل به الباحثة مع الجماعة وأعضائها وأنه يسير إلى تحقيق الأهداف بشكل مستقر ومتوازن وثابت .

التقرير التاسع

أولاً، البيانات الأولية :

اليوم : الاثنين .

التاريخ : 2005/12/8 .

مكان الاجتماع : قاعة الصلاة المغطاة بدمنهور .

مدة الاجتماع : ساعتان .

عدد الحاضرين : 12 عضو .

عدد الغائبين : لا يوجد .

ثانياً، تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة إلى مكان الجماعة في الموعد المحدد وقامت بتحية الأعضاء وطلبت من العضو (حسن) سكرتير الجماعة عرض أهداف لاجتماع اليوم فذكر العضو إننا اتفقنا على مناقشة المقترحات التي تقدم بها كل من الأعضاء (تامر - السيد - عطاء - مسفاة - شوكت - أميرة) والخاصة بشأن إعداد وتخطيط مشروع جماعي يساعد على تحسين صورة الأعضاء أمام المسؤولين بمديرية الشباب والرياضة عامة وإدارة الشباب خاصة فوافقت الباحثة على مناقشة هذا الاقتراح وأوضحت الباحثة للأعضاء أن هذه هي الطريقة السليمة عندما نريد أن ننفذ مشروع معين أن نضع مقترحات ونناقشها حتى نصل إلى أفضلها لتخرج في شكل مناسب ولائق وهنا فتحت الباحثة باب المناقشة فنكرت العسوة (ليمان) إنها ترى أن من أفضل المشاريع التي يجب أن نقوم بها هو مشروع رياضي وهو عبارة عن إقامة يوم رياضي يتخلله لقاءات رياضية في الألعاب المختلفة بين فرق من الأعضاء المتعاقدين وكذلك الداعمين وذلك من أجل زيادة الاحتكاك المباشر والتفاعل بيننا كزملاء وأرى أن يتم ذلك في حضور السادة المسؤولين وأن

ياخذ شكل رسمي يتم من خلال دعوة كل هؤلاء لعل هذا يساعد على تحسين صورتنا نحن المتعاقبين أمام المسؤولين وعندما انتهت من الحديث رفع العصو (عادل) يده طالياً الكلمة وقال لى المشروع لدى أشارت إليه الرميثة العسوة (إيمان) موضوع جيد وجميل إلا إننى لدى رأى آخر والرأى فى النهاية للجماعة ككل والرأى لدى لود الإثارة إليه هو مشروع يشعر بعائدته الجميع له فوائده التى تريد من مشاعر الولاء والانتماء للمؤسسة التى تنتمى إليها وهذا المشروع هو مشروع خدمة بيئة فمثلاً نقوم بتفجير مدخل المديرية وتثبيت البندورات الأرضية بالأسمت وطلائها بلون مميز وكذلك طلاء أعمدة الكهرباء الداخلة من البوابة الخارجية حتى المدخل الداخلى للمديرية وكذلك وضع بعض اللافتات الإرشادية التى توصلح أماكن المكاتب المختلفة وكذلك وضع لافتة ترحيب بالزائرين ودهانات السلالت الموجودة فى مدخل المديرية لعل هذا يساعد على زيادة شعور الجميع وخاصة المسؤولين بنا وبخير من وجهة نظرهم لنا .

وعندما انتهى من حديثه تدخلت الباحثة وقالت هل هناك أعضاء آخرين لديهم أفكار لمشروعات أخرى فصمت الأعضاء ثم قال العسوة (السيد) أنه من الواضح لى هذين المشروعين فقط للمشروعين اللذان ممكن أن ننفذهما فقالت الباحثة موجه حديثها للجماعة أنه وقبل كل شئ وقبل لى نحدد المشروع الذى نريد تنفيذه يجب أن نحدد بعض الأشياء أهمها ما فائدة هذا المشروع بالنسبة لنا وللآخرين ؟ وكذلك تحديد الإشراف على المشروع وأيضاً تحديد من سيقف هذا المشروع وأيضاً تحديد المولرد التى سيتم للصرف منها على المشروع والأكثر من ذلك أهمية هو أخذ للمواظفة من الجهة التى سوف ننفذ فيها المشروع حتى يكونوا على علم ودراية بما يعمل ولعل هذا يجعلهم أدوات مساعدة لنا فى إتمام المشروع الذى وقع عليه اختيارنا فهنا رفع العسوة (محمد) رئيس الجماعة يده وقال نعم هذا كلام

المديرية جميعها تشعر بما يقوموا به وحياتهم مرة أخرى وتصرف واستمر
 الأعضاء في عملهم حتى وقت صلاة الظهر فقاموا بإداء صلاة الظهر
 وتناولوا الغذاء والحصول على راحة سريعة عادوا بعدها مرة أخرى
 لمولصلة العمل وانتهى بعض الأعضاء من بعض عملهم فتم تشجير المنخل
 وتم تثبيت الأشجار وعملوا حولها حوض صغير وقاموا بريها بالماء ثم قاموا
 بدهان الجزء الأسفل من كل شجرة ثم انتهى الأعضاء الذين يقومون بتثبيت
 وتعديل البندورات الأرضية ودهانها أيضاً بشكل جميل واستمر العمل في
 طلاء أعمدة الكهرباء إلى وقت يقترب من الساعة الثانية بعد الظهر لأنه
 يحتاج إلى جهد ووقت لأن الأعضاء يصعدون إلى الأعمدة من خلال سلم
 وفي نفس الوقت انتهى الأعضاء من تقطيع اللقعات الخشبية الإرشادية والتي
 أخذت شكل المسم () وكذلك اللقعة الخشبية الكبيرة وقاموا بدهانها
 حتى تجف ليتمكنوا من الكتابة عليها ثم قام الأعضاء بدهان سلات المهملات
 الموجودة بالمنخل وكتبوا عليها حافظ على نظافة مؤسستك مع تحيات أسرة
 شباب المتعاقدين ثم قاموا بتنظيف المكان وكسبه ورشه بالماء وجمع بقايا
 أعمالهم وعندما جفت اللوحات الخشبية الصغيرة واللقعة الترحيب قاموا
 بالكتابة عليها وتثبيتها في أماكنها المعدة لذلك ، وكانت الباحثة كل فترة
 تتواجد بينهم وتثنى عليهم وتشجعهم وتناولت معهم المشروبات ونكرت أنها
 سعيدة بما ترى من جميع الأعضاء رجالاً وإناثاً فالكل يعمل والكل يتحرك
 بنشاط وأوضحت لهم أن العمل سوف يشعر به الجميع وسوف يظفرون إليكم
 نظرة احترام وتقدير لأن هذا العمل يوضح مدى انتمائكم للمؤسسة ومدى
 اهتمامكم بما يسند إليكم من أعمال يجعلهم يطوبكم الفرصة لممارسة
 المسؤوليات داخل المؤسسة ، وعندما انتهى الأعضاء من جميع الأعمال التي
 كان مخطط لتفعلها تخلت الباحثة وشكرتهم واستفهمت منهم عن مشاعرهم
 خلال قيامهم بتعزيز هذا العمل فتوصلت أن مشاعرهم كانت عالية وهذا يؤكد

ما لاحظته عليهم من سعادة وفخر خلال العمل وتكر الأعضاء أن ما راد من مساعدتنا هي زيارة وكيل الوزارة ومدير إدارة الشباب ومدير الأنشطة واستشعرنا أن هذا سوف يعبر عن وجهة نظر هؤلاء إلينا وهذا من أهم الفوائد التي خرجنا بها من هذا العمل فقلت الباحثة حقاً أصبحت على مستوى عالٍ من الاهتمام والمسئولية والتفكير وانتهى الاجتماع وانصرفت.

ثالثاً : نتائجه :

يتضح خلال هذا الاجتماع أن الأعضاء قد انمجوا في العمل بشكل طيب بل ولجروا المهام التي كلفوا بها بشكل سليم وهذا قد يوضح أن برنامج للتدخل المهني الذي تقوم به الباحثة مع أعضاء الجماعة للتجريبية له أثره البالغ في تعديل طرق تفكير الأعضاء وأساليب تعاملهم للمسئوليات المختلفة وإجازهم للمهام المكلفين بها وزيادة روح المشاعر والانتماء لديهم نحو المؤسسة التي ينتمون إليها .

التقرير الحادي عشر

أولاً : البيانات الأولية :

اليوم : الاثنين .

التاريخ : 2005/12/8.

مكان الاجتماع : قاعة الصلاة المغطاة بدمهور .

مدة الاجتماع : ساعتان .

عدد الحاضرين : 12 عضو .

عند الفلبيين : لا يوجد .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

حضرته الباحثة إلى مكان اجتماع الجماعة في الموعد المحدد ووجدت جميع الأعضاء حاضرين فقامت بتحديثهم وطلبت من العضو (حسن) قراءة محضر للجلسة السابق وتناول أهداف الاجتماع الحالي فكان أول بند تم مناقشته في هذا الاجتماع هو استعراض أهم الأعمال والأنشطة التي شارك فيها الأعضاء خلال فترة التكفل المهني الذي بدأ منذ ما يقرب من ستة أشهر في مجموعة التقارير التي تم اختيارها:

- 1- مساعدة الأعضاء في تحديد مواعيد الاجتماعات مع الباحثة.
- 2- مشاركة الأعضاء على وضع أسس التنظيم الداخلي للجماعة.
- 3- مساعدة الأعضاء على تحديد البرنامج الذي سوف يمارسوه.
- 4- مساعدة الأعضاء على تحديد المشكلات التي توليهم.
- 5- إعداد ندوة علمية خاصة بالعمل وفائدته.
- 6- محاضرة حول ملوكيات فن التعامل مع الآخرين.
- 7- تدبير لقاء نقاش مفتوح مع المشغلين والمتخصصين.

8- ممارسة بعض الموضوعات التي تزيد من قدرة الأعضاء على التفكير وتبادل الآراء.

9- ندوة دينية حول القناعة والرضا عن العمل .

10- تنفيذ مشروع جماعي خاص بخدمة البيئة .

أوجه استفادة أعضاء الجماعة من المشاركة في الأنشطة :

1- اكتسب أعضاء الجماعة خلال ممارستهم للأنشطة التي تضمنها برنامج الترحيل للمهوى كقوة التغلب على المعوقات التي تواجههم في أعمالهم المختلفة .

2- استفاد الأعضاء من المشاركة ميزة كيفية التعامل مع الآخرين .

3- استفاد الأعضاء القدرة على إدارة اللقاءات المختلفة .

4- استفاد الأعضاء القدرة على عرض ومناقشة الموضوعات المختلفة والتفكير السليم والمنطقي وتبادل الآراء .

5- اكتسب الأعضاء مهارات وخبرات ومعارف متعددة ومختلفة من خلال مشاركتهم في الأنشطة المختلفة .

6- زيادة مشاعر الولاء والانتماء لدى الأعضاء من خلال مشاركة الأعضاء في الإعداد والتصميم والتخطيط والتنفيذ لبعض المشروعات .

7- اكتسب الأعضاء أيضاً بعض المعارف الدينية من خلال مشاركتهم في الندوة الدينية التي أقيمت خلال تنفيذ البرنامج .

8- استفاد الأعضاء من تحسين علاقاتهم مع زملائهم ورؤسائهم من خلال الاحتكاك المباشر والذي يمكن أن يغير من وجهة نظر المسؤولين نحو الأعضاء بشكل له انعكاس إيجابي على مستوى أدائهم في أعمالهم المختلفة وتحملهم للمسؤوليات المتنوعة ويكونوا عناصر بلاء يعتمد عليها .

- للمهام التي قام بها الأعضاء خلال فترة ممارستهم للبرنامج في التقارير التي تم اختيارها :-

أولاً ، مهام خاصة بالأعضاء :

- 1- مهمة العمل على تحسين العلاقة بالرؤساء .
- 2- مهمة مشاركة الزملاء في مناصبتهم المختلفة .
- 3- مهمة المشاركة في عمل مجالات حائط حول العمل وهوائه .
- 4- مهمة المشاركة في إعداد وتنفيذ ندوات حول العمل ومشكلاته .
- 5- مهمة تحمل المسؤوليات المختلفة .
- 6- مهمة المشاركة والتفاعل في الأعمال التي يقوم بها الأعضاء .
- 7- مهمة الحرص على عدم الغياب عن العمل .
- 8- مهمة تبادل الآراء والأفكار وعرض الموضوعات .
- 9- مهمة تنفيذ وإدارة اللقاءات المختلفة .
- 10- مهمة ممارسة الحقوق الديمقراطية بشكل مناسب .
- 11- مهمة زيادة الولاء والانتماء للمؤسسة .

ثانياً ، مهام خاصة بالباحثة :

- 1- مهمة تبصير المسؤولين عن العمل وإدارة الغياب وكذلك العاملين المؤقتين بالآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي .
- 2- مهمة تبصير المسؤولين بضرورة الاهتمام بالعمالة المؤقتة ليصبحوا أدوات فعالة وإيجابية .
- 3- مساعدة الأعضاء على إقامة لقاءات نقاشية مع المسؤولين والمتخصصين .
- 4- مهمة تدريب الأعضاء على الدخول في المناقشات .
- 5- مهمة إثارة روح المشاركة لدى الأعضاء للأعمال الجماعية .
- 6- مهمة للتدريب على كيفية الإعداد لمشروع جماعي .

- 7- مهمة مساعدة الأعضاء على قيادة وإدارة الأعمال الجماعية .
- 8- مهمة مساعدة الأعضاء على ممارسة حقوقهم الديمقراطية بشكل سليم .
- 9- مهمة مساعدة الأعضاء على تنمية روح الولاء والانتماء للمؤسسة التي ينتمون إليها .

ثالثاً : مهام المسؤولين :

- 1- مهمة إثراء العاملين في بعض الأعمال التي تناسبهم .
- 2- مهمة تشجيع العاملين في حالة قيامهم بأعمال إيجابية .
- 3- مهمة مناقشة العاملين في الأمور المصيرية التي يرتكبونها بشكل بعيد عن العنف لضمان الحصول على استجاباتهم .
- 4- مهمة مناقشة العاملين في مشكلاتهم ومساعدتهم على حلها .
- 5- مهمة إرسال بعض هؤلاء العاملين لحضور دورات تدريبية لزيادة خبراتهم .
- 6- مهمة إمداد بعض المسؤولين لبعض العاملين الذين لديهم الاستعداد للعمل .

رابعاً : التكنيكات (الأساليب الفنية التي استخدمت خلال فترة العمل

المهني)

- 1- الاستكشاف .
- 2- التشجيع .
- 3- التوجيه .
- 4- التوصيح .
- 5- البناء .
- 6- لعب الدور .

خامساً : الأدوات التي استخدمت خلال فترة البرنامج

- 1- للمناقشة الجماعية .

2- الندوة .

3- المحاضرة .

وباستعراض ما سبق يتضح أن برنامج التدخل المهني الذي أعدته الباحثة حقق الغالبية العظمى من أهدافه فإذا نظرنا إلى المهام التي كلفوا بها الأعضاء لوجدنا أن غالبية الأعضاء قاموا بأدائها بشكل مناسب وإن كان هناك اختلاف في مستوى أداء مهمة عن الأخرى إلا أنهم أدوا جميع المهام التي كلفوا بها فبعضها جاء بدرجة قوية والبعض جاء بدرجة متوسطة والبعض جاء بدرجة ضعيفة ، أما المهام الخاصة بالباحثة فكانت حريصة كل الحرص على أن تحم هذه المهام وتساعد الأعضاء على الوصول إلى مستوى مناسب لهم بالنسبة لأدائهم لأعمالهم والرضا عنها وأيضاً حسن العلاقة مع الزملاء والرؤساء ، أما بالنسبة للمهام التي تناقشت فيها الباحثة مع المسؤولين قبل القيام بالبرنامج تم إنجازها من خلال جميع المسؤولين بالإدارة واتضح ذلك في متن التقارير السابقة ، واستخدمت الباحثة عدة تقارير ترتبط بنموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة ودللت أغلبها في البدلية استكشاف ثم بناء ثم توضيح - توجيه - تشجيع - لعب الدور وكانت تمارس هذه الأساليب موضحة مع من تمت الممارسة وكيف ولماذا وكان هدفها النهائي هو زيادة وعي المسؤولين بإدارة الشباب بما لدى الشباب من إمكانات وخبرات يمكن استثمارها وكذلك بذلت كل الجهد لتوثيق العلاقات ما بين الأعضاء وزملائهم أيضاً بينهم وبين رؤسائهم وكذلك محاولة لتخفيف من حدة المشاعر السلبية المرتبطة بعدم الرضا العاملين للمؤقتين بأعمالهم .

وانتقلت الباحثة إلى نقطة أخرى وهو هدف من أهداف هذا الاجتماع وهو الاستعداد للحفل الختامي وطرحت على الأعضاء ما هي الآراء الخاصة بكم لهذا اليوم فبدأ الأعضاء يعرضون وجهات نظرهم حول إقامة حفل بدعي

إليه المسئولين وبعض الضيوف يتناول ما قام به الأعضاء بمساعدة الباحثة ويتناول جزء فني وتوزيع بعض الهدايا على المسئولين الرمزية التي تم شراؤها مما تبقى معهم عند تنفيذ المشروع الجماعي الخاص بحزمة البيئة وهي عبارة عن شهادات تقدير وبعض الهدايا الرمزية البسيطة فأصافت الباحثة أنها سوف تدعم هذا الحفل بجزء مالي حتى يمكنهم تقديم مشروب والنقاط بعض الصور التذكارية وبدأت معهم في إعداد مشروع الحفل والذي اشتمل على كلمة الافتتاح، القرآن الكريم ، كلمة رئيس الجماعة، كلمة الباحثة، كلمة وكيل الوزارة - ثم بدأ تلك قيام بعض الأعضاء الذين لديهم مهبة الغناء بخناء أغنيتين بسيطتين، وتم توزيع المشروب، توزيع الهدايا والنقاط الصور التذكارية.

التقرير الثاني عشر

أولاً: البيانات الأولية :

اليوم : الأربعاء .

التاريخ : 2006/1/25 .

مكان الاجتماع : قاعة الصلاة المغطاة بمدينة دور .

مدة الاجتماع : ساعتان .

عدد الحاضرين : 12 عضو .

عدد الغائبين : لا يوجد .

ثانياً: تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة إلى مكان الاجتماع وهو نفس المكان الذي سوف تقام فيه حفل الختام وهي قاعة كبار الزوار بالصالة المغطاة للاطمئنان على سير العمل فوجدت جميع الأعضاء بالقاعة وقاموا بتزيينها ببعض البالونات وأوراق الكروشييه والورد وجهروا المكل ومنصة الضيوف فقامت بتحية الأعضاء وشكرتهم على اهتمامهم وحضر ضيوف اللقاء والمندعوبين على رأسهم وكيل الوزارة ومدير إدارة الشباب ومدير إدارة الأنشطة وبعض السادة المندعوبين وهم الدكتور / محمد عمارة - الدكتور / محمد سويدان - الدكتور / ماهر الملاح مما كان لهم دور خلال برنامج التكفل المهني فقام العضو (محمد) رئيس الجماعة بالترحيب بهم ووجه الشكر لكل منهم وكل من ساهم معهم خلال فترة العمل الذي بدأ منذ ستة أشهر واحتتم حديثاً بتوجيه الشكر لجميع زملاؤه والباحثة على المجهود والمساهمة البناءة التي قامت بها منذ بداية حضورها إلى هذا المكان وحتى اليوم فهي تقدم كل جهد من أجلنا جزاها الله عنا كل الخير ، ثم قرأ العضو (شوكت) القرآن الكريم ثم قام العضو (محمد) بإلقاء كلمته ليخبر عن الجماعة وقال فيها أننا بدأنا العمل وكاننا بنس ماذا سيفيد كل هذا ولكن بدأنا وبدأ التغيير يحدث شيئاً فشيئاً واختلطنا واقتربنا من الباحثة ، تفاعلت معنا وتفاعلتنا معها أعطتنا الفرصة لنعبر عن أنفسنا ، شاركنا الحوار والنقاش ، فتحت أمامنا أبواب كثيرة

فوجدنا أنفسنا نعمل بكل جد وبدقنا نشعر بدورنا وما يجب علينا عمله وأن نبدأ بأنفسنا ونقترب من الزملاء ونحاول للرؤساء ونبتعد عن الغياب واللامبالاة كان لابد لي ففكر فيما نحن فيه وناقض وندير ونتحاور بشكل يساعدنا على إزالة ما يعرقل أدلونا لأعمالنا المختلفة فوجدنا لكل معنا يساهم من المسؤولين في المديرية ومن جهد باحثة لتضع في مساعدتها لنا في دعوة متخصصين في مثل هذه الموضوعات التي تشغلنا وهي العمل ومشكلاته والرضا عنه ثم شكر الجميع وختم حديثه .

وهنا قامت الباحثة بإلقاء كلمة كانت عبارة عن استحقاق لما قام به أعضاء الجماعة من مجهود وإنجاز المهام التي كلفوا بها ودخولهم في دائرة العمل وريادة روح الولاء والانتماء لديهم وقناعتهم وحرصهم عما يسند إليهم وشكرت في ذلك الوقت كل من ساهم في هذا العمل من مسئولين في مديرية الشباب في محافظة البحيرة على رأسهم السيد وكيل الوزارة وكذا وجهت الشكر للسادة الأمادة الذين كانت لهم بصمات ودور واضح في المساهمة في مساعدة الباحثة على الوصول هي والأعضاء إلى الهدف من برنامج التكامل المهني ثم وجهت كل الشكر كل عضو باسمه من أعضاء الجماعة لما لسمته منهم من صدق للمشاعر وتحمل المسؤولية حسن التفكير والإدارة وتتمنى أن تلقى بهم مرات أخرى في مناسبات أخرى وتمنت لهم كل التوفيق في حياتهم العلمية ولن يصبحوا أدوات بناء في هذا المجتمع ولختتمت حديثها بقول للمولى عز وجل (وَكُلُّكُمْ لَعَنَةُ اللَّهِ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ) ثم بدأ وكيل الوزارة في كلمته ثم شكر الحضور والباحثة والأعضاء أن ما حدث شيء يفوق الخيال فحقاً استشعرنا وجود هؤلاء من خلال عملهم للدائم وحركتهم المستمرة وأعمالهم التي اتضحت أمامنا جميعاً ومن معهم نقم لهم كل التسهيلات ليكون لهم دورهم المهم وسوف نسند إليهم للمسؤوليات المختلفة وسوف يرسلون إلى دورات تدريبية وهناك إمكانيات حسابية تصرف لهم كما سبق ووعدت في لقاءات سابقة وما لنا أن نجدهم حريصين على أداء أعمالهم وقال واليوم المديرية تقدم شهادة تقدير وشهادة استثمار

فيمتها عشرة جنيهاً كل عضو من أعضاء الجماعة تقديراً لجهوده اسمحوا لي باسم المديرية واسم أعضاء الجماعة أن أقدم هدية تذكارية للميددة الفاضلة الباحثة التي كان لها الدور الكبير في هذا العمل وهو كتاب الله ولشكر السادة الحضور والمدعوين ولشكر الجماعة وأعضائها مرة ثانية وانتهى من حديثه.

وبعد ذلك قام العضو (عادل) والعضوة (لميرة) بخاء أغنية غنية مربية شارك فيها كل الأعضاء كان عنوانها (مقولش إيه أدننا مصر) وصفق لهم الجميع وتم أخذ الصور التذكارية وتم توزيع المشروب وانتهى الحفل.

وبعد انصراف المدعوين، اجتمعت الباحثة مع الأعضاء فوجدت على وجوههم علامات نكد على تأثرهم ببلقاء اللقاءات فأوصحت لهم الباحثة أنها لمور طبيعية ولكن الأهم أن تكون قد تعلمنا جميعاً شيء وفيدنا على المستوى الشخصي وأنا سعيدة بكم وبمعرفتكم وكلى أمل في أن لفاكم ولانتم في أحسن حال ثم قامت الباحثة بتوزيع المقاييس الخاص بقياس عدم الرضا الوظيفي كتطبيق بعدى وانتظرت الأعضاء حتى انتهوا منه وشكرتهم كثيراً وانصرفت وودعوا جميعاً إلى الخارج وانصرفت.

ثالثاً: تعليق

من خلال عرض لبعض التقارير للجماعة التجريبية ليتضح نمو الجماعة على مراحل سواء كان في تفكيرهم أو أسلوب تعاملهم أو إدراكهم لبعض الأمور أو تحملهم للمسؤولية تجاه العمل أو تجاه بعضهم البعض فمن خلال المناقشات واللقاءات والانتماج الذي بدأ يظهر أثره في سلوكياتهم ووضع حدود واستقلال لموارد المؤسسة والمؤسسات الأخرى وأسلوب الحوار الذي تم كل ذلك يرجع أثره إلى برنامج التدخل المعلى والذي راعت فيه الباحثة بعض الاعتبارات وأهمها التنوية عن مرحلة الإنهاء حتى لا يكون مفاجاً لهم وإكسابهم المهارات التنظيمية وحتم على الولاء والانتماء للجماعة والمؤسسة .

ثالثاً : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة

سيتم مناقشة تحليل نتائج الدراسة في ضوء الآتى :

(أ) مناقشة صحة فروض الدراسة في ضوء النتائج الإحصائية المرتبطة بمقياس عدم الرضا الوظيفي .

(ب) مناقشة صحة فروض الدراسة في ضوء الإطار النظري للدراسة والقراءات النظرية لطريقة خدمة الجماعة والدراسات السابقة .

(ج) مناقشة صحة فروض الدراسة في ضوء تحليل محتوى التقارير الدورية لاجتماعات الجماعة التجريبية .

ويبدأ الباحث بمناقشة الفروض الفرعية ثم ينتهي بالعرض الرئيسى للدراسة على النحو التالي :

1- مناقشة صحة الفروض الفرعية الأول :-

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن نوع العمل .

(أ) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الفرعى الأول حيث أشارت نتائج الجدول رقم (5) إلى عدم فروق معنوية فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن نوع العمل وهذا يشير إلى أن كل الجماعتين على نفس المستوى تقريباً فيما يتعلق بهذا البعد .

وبتمشى ذلك ما يجب أن يتوافر في الجماعتين من تجانس قبل إدخال المتغير المستقل استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة، على الجماعة التجريبية، ولكن بعد تطبيق برنامج التدخل باستخدام نموذج التركيز على المهام من منظور خدمة الجماعة على الجماعة التجريبية وجد أن هناك تحسناً ملحوظاً بالنسبة للرضا عن نوع العمل لدى أعضاء هذه الجماعة حيث أشارت نتائج الجدول (8) إلى وجود فروق معنوية دالة إحصائية بين

الجماعى التجريبية والضابطة فى القياس البعدى بالنسبة لاستخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة وتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن نوع العمل، ويرجع ذلك إلى تعرض أعضاء الجماعة لبرنامج مهنى ساعدهم على التخفيف من آثار السلبية التى ترتبط بعدم الرضا عن نوع العمل لدى أعضاء هذه الجماعة وذلك من خلال نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة.

(ب) تتفق نتائج هذه الدراسة مع النتائج التى توصلت إليها (كيرس - آيس 1998) ولتى أكدت نتائجها على وجود مؤشرات ذات دلالة معنوية عن الرضا عن نوع العمل وعدم الرضا عن مستوى الإشراف بالمنظمات. كما اتفقت أيضاً مع دراسة (عبد الناصف شومان، 2004). حيث أشارت هذه الدراسة لأهمية ممارسة خدمة الفرد الجماعية فى تنمية المشاركة لدى العمالة المؤقتة كما ساهم أيضاً فى تنمية الاهتمام لدى هذه الفئة ، مما أدى إلى تنمية المسئولية الاجتماعية لدى العمالة المؤقتة، كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه (هدى كمال، 1998) فى أن استخدام نموذج التركيز على المهام فى علاج المشكلات الاجتماعية لإثراء الجانب الميدانى فى مجال الصحة ولوصفت هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة نموذج التركيز على المهام وتخفيف حدة المشكلات الاجتماعية للمرضى .

(ج) يتضح من خلال تحليل محتوى التقارير الدورية فى بداية التدخل المهنى عن عدم رضا أعضاء الجماعة التجريبية عن العمل الوظيفى ومنه عدم الرضا عن نوع العمل والأجر والعلاقة بالرؤساء والزملاء وتمثل ذلك فى تساؤلات واستفسارات الأعضاء عن مجموعة المهام التى يمكن تكليفهم بها وتمثل أيضاً فى تساؤلات الأعضاء عن معنى المهمة وعلاقتها بالأعمال الموكلة إليهم فى إدارة الشباب، ويوضح ذلك

أن هناك عدم إدراك من ناحية أعضاء الجماعة التجريبية بالمهام التي يمكن تكليفهم بها ، ولكن بعد تطبيق برنامج التدخل المهني من قبل الباحثة باستخدام نموذج التركيز على المهام من منظور خدمة الجماعة واستخدام مجموعة من الأساليب مثل (الاستكشاف، البناء، التوضيح، التشجيع) مما أدى إلى رضا بعض من العملاء المؤقتة عن نوع العمل وتصيب العلاقة مع المملاء والروساء داخل العمل.

وبمناقشة وتحليل النتائج السابقة يمكن القول بأنها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية بعدم الرضا عن نوع العمل.

2- مناقشة صحة الفرض الفرعي الثالث ومؤامره :-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر .

(1) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الفرعي الثاني حيث أشارت نتائج الجدول رقم (9) إلى أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في القياس القبلي فيما يتعلق بالبعد الخامس بعدم الرضا عن الأجر في كلا الجماعتين التجريبية والمضابطة وهذا يشير إلى أن الجماعتين كانتا على نفس المستوى بالنسبة لهذا البعد وذلك قبل تدخل الباحثة مع أعضاء الجماعة التجريبية بينما أشارت نتائج الجدول رقم (12) إلى أن هناك فروق دالة إحصائية بين القياس القبلي والبعدي لأعضاء الجماعة التجريبية مع مقياس الدراسة بالنسبة لعدم الرضا عن الأجر لصالح الجماعة التجريبية وهذا يؤكد على أن هناك تحسناً قد ظهر على أعضاء هذه الجماعة وهذا يعزى إلى أثر برنامج التدخل المهني المستخدم .

(ب) وبشوت صحة الفرض الفرعى الثانى إحصائياً فإنه يمكن القول أن استخدام لياحة البرنامج مهنى يشتمل على نموذج التركيز على المهام من منظور خدمة الجماعة أدى إلى تحسن ظروف الرضا عن الأجر، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما جاء بدراسة (جونوس جورج، 1194) وتوصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى الدخل ونظم الرعاية للعمالة المؤقتة تتأثر بسوق العمل وسياسة المنظمة.

(ج) يتضح من خلال تحليل محتوى التقارير الدورية فى بداية التدخل المهنى أن هناك بعض الأنماط السلوكية التى تدل على عدم رضا الجماعة التجريبية عن دخولهم المادى ويتمثل ذلك فى عدم اقتناعهم بما يتقاضونه من أجر مقابل الأعمال التى يقومون بها ، ولكن بعد تطبيق برنامج التدخل وممارسة لوجه نشاط هذا البرنامج وتطبيق التكنيكات المتعددة كالمحاضرات والمناقشات الجماعية بطرقها المختلفة ولعب الدور والمشاركة فى إعداد وتنفيذ المشروعات الجماعية ، ظهر تحسناً لدى العمالة المؤقتة فيما يرتبط بالبعد الحاص بالرضا عن الأجر ، ويرجع ذلك إلى تنمية بعض الجوانب المعرفية المرتبطة باتجاهاتهم حول الأجر .

وبمناقشة وتحليل النتائج السابقة يمكن القول بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر .

3- مناقشة صحة الفروض الفرعية الثالث ومؤامه :-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالروساء .

(أ) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الفرعي الثالث حيث أشارت نتائج الجدول رقم (13) إلى أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في القياس القبلي بين الجماعتين التجريبية والضابطة في البعد الحاص بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء ، وهذا يؤكد على أن الجماعتين متشابهتين إلى حد كبير بالنسبة لهذا البعد وذلك قبل التدخل المهني للباحثة مع الجماعة التجريبية دون الضابطة ، ولكن بعد تطبيق برنامج التدخل المهني باستخدام نموذج التركيز على المهام على الجماعة التجريبية وجد تصصاً ملحوظاً لدى أعضاء هذه الجماعة بالنسبة للتعاون مع الرؤساء في الأنشطة المتعلقة بالعمل حيث أشارت النتائج الخاصة بالجدول رقم (16) إلى وجود فروق معنوية دالة إحصائية بين القياسات البعدية للجماعة التجريبية والضابطة بالنسبة لبعد العلاقة بالرؤساء لصالح الجماعة التجريبية ، ويرجع ذلك لتعرض أعضاء الجماعة التجريبية لبرنامج مهني ساعدهم على تنمية قدراتهم على تحمل المسئوليات الخاصة بالعمل مما يؤدي إلى اهتمامهم به بالتالي أدى ذلك إلى تحسين العلاقة بين أعضاء الجماعة التجريبية ورؤساءهم في العمل .

4- مناقشة صحة الفروض الفرعية الرابع مؤداه :-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء .

(أ) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الفرعي الرابع حيث أشارت نتائج الجدول رقم (17) إلى أنه لا يوجد فروق معنوية دالة إحصائية بين أعضاء الجماعة التجريبية والجماعة الضابطة في القياس القبلي بالنسبة لعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء ، بينما أشارت نتائج الجدول رقم (20) إلى أن هناك فروق دالة إحصائية بين الجماعتين التجريبية

والضابطة في القياس البعدي على مقياس الدراسة لصالح الجماعة
التجريبية ويرجع ذلك إلى التداخل المهني مع أعضاء هذه الجماعة مما
أدى إلى تحسن العلاقات ما بين الزملاء .

(ب) وبثبوت صحة الفرض الفرعي الرابع إحصائياً فإنه يمكن القول بأن
استخدام الأخصائي لبرنامج مهني يركز على مجموعة من المهام التي
كلفت بها الأعضاء قد أدت إلى الرضا عن ما آلت إليه مستويات
العلاقات فيما بينهم ، وهو ما لکنته (دراسة حسام الغلبان، 2003) إلى
أن فئة العمالة المؤقتة تواجهها العديد من المشكلات ومن بينها عدم
الرضا عن العلاقة بالزملاء حيث أوصت هذه الدراسة إلى ضرورة
الاهتمام بتنمية الاتجاهات الإيجابية فيما بين العاملين - وخاصة
العمالة المؤقتة بالمنظمات الاجتماعية .

(ج) يتضح من خلال تحليل محتوى التقارير الدورية في بداية التداخل المهني
أن هناك بعض الأنماط السلوكية التي تكل على ضعف العلاقات ما بين
أعضاء الجماعة التجريبية ، وتمثل ذلك في عدم قدرة الأعضاء على
احترامهم وعدم التزامهم أثناء المناقشات التي كانت تنور أثناء برنامج
التدخل المهني، كما كان هناك عدم التزام بتحمل مسئوليات الأعمال التي
يشترك الأعضاء في القيام بها ، كما اتضح أيضاً ضعف الإقبال على
مشاركتهم في إعداد مشروعات خطة العمل الخاصة بمراكز الشباب،
ولكن بعدم تطبيق برنامج التدخل المهني وممارسة لوجه نشاط برنامج
وتطبيق التقنيات المتعددة من معسكرات عمل والمشاركة في
مشروعات بيئية والمشاركة في التخطيط للبرامج ، وقد تم ذلك من خلال
تكريب الأعضاء على تحمل بعض المهام والمسئوليات وكذلك القدرة
على التفاعل الإيجابي مع الآخرين.

وبمناقشة وتحليل النتائج السابقة يمكن القول بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة مع زملاء . ومن خلال ثبوت صحة الفروض الفرعية السابقة ثبتت صحة الفرض الرئيسي وبالتالي يمكن القول أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي لدى العمالة المؤقتة " .

مراجع الدراسة

أولاً : المراجع العربية .

ثانياً : المراجع الأجنبية .

أولاً : المراجع العربية

القرآن الكريم :

- سورة الإسراء .
- سورة الملك .
- سورة الكهف .
- سورة الزمر .
- سورة البقرة .
- سورة الاحزاب .

(أ) الكتب العربية :

- 1- إبراهيم بسيوني : إدارة وتنمية الموارد البشرية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1997 .
- 2- ابن القيم الجوزية . مدارج السالكين : تحقيق جامع رضوان ، القاهرة ، المكتب الثقافى ، المجلد الأول ، 2001.
- 3- إبراهيم بيومى مرعى وآخرون : تنمية المجتمعات الريفية ومجهود الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1982 .
- 4- إبراهيم بيومى مرعى وآخرون : عمليات خدمة الجماعة وتطبيقاتها للمهنية ، القاهرة ، مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 1991 .

- 5- إبراهيم بيومي مرعى ، عدلى سليمان : خدمة الجماعة وعلاقتها
المهنية والتطبيقية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة
حلوان ، 1989 .
- 6- إبراهيم عوض : الأبعاد الديموجرافية والاقتصادية والاجتماعية لسوق
العمل فى مصر وتوقعات العرض من قوة العمل حتى
عام 2007 ، بحث منشور بكتاب مجلة العمل ، 2002 .
- 7- إبراهيم محمود عبد الراضى : حلول إسلامية فعالة لمشكلة البطالة ،
المكتب الجامعى الحديث ، 2005 .
- 8- أحلام النمر داس : تنمية اتجاهات لشباب الجامعى نحو العمل فى
المشروعات الإنتاجية الصغيرة ، مجلة دراسات فى
الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، مجلة علمية
تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ،
أكتوبر ، 2000.
- 9- أحمد حسين عبد الرازق ، عماد حمدي دلود : الشباب والتعليم من
منظور الخدمة الاجتماعية ، مطبعة البحيرة ، 2005.
- 10- أحمد صفير عاشور : إدارة القوى العاملة ، الإسكندرية ، دار المعرفة
الجامعية ، 1985 .
- 11- _____ : إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات
البحث التطبيقى ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ،
1985 .
- 12- أحمد عزت راجح : علم النفس الصناعى ، القاهرة ، مؤسسة
المطبوعات الحديثة ، 1981 .

- 13- ابن منظور : لسان العرب ، ج1 ، بيروت ، دار صادر ، 1992 .
- 14- أسعد رزق : موسوعة علم النفس ، بيروت ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، 1977 .
- 15- أمين فؤاد ، على حروة : دراسات في الملوك الإنساني في التنظيم ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 1988 .
- 16- جلال عبد الفتاح : حاجات الشباب المصري في ماهر أبو المعاطي وآخرون ، للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ، القاهرة ، السوق الريادي ، بجامعة حلوان ، 1999 .
- 17- حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعي ، ط6 ، القاهرة ، عالم الكتب ، 2003 .
- 18- حامد احمد بدر : الملوك التنظيمي ، الكويت ، دار القلم ، 1982 .
- 19- حسين شحاته : النظام الاقتصادي العالمي وإتفاقية الجات ، طنطا ، دار البشير للثقافة والعلوم ، ط1 ، 1998 .
- 20- راضب الأصفهاني : الزريعة لمكارم الشريعة، دار الصبوة، بالقاهرة.
- 21- رمزي نكي : الاقتصاد السياسي للبطلالة، عالم المعرفة، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1997.
- 22- شوقي دنيا: الإسلام والتنمية الاقتصادية، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979.
- 23- عبد الحليم رضا عبد العال : البحث في الخدمة الاجتماعية، القاهرة ، دار الحكيم للطباعة والنشر، 1992.

- 24- عبد الحائق محمد عفيفي : الأسرة والطفولة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 1998.
- 25- عبد الحفار حنفى : السلوك التنظيمى وإدارة الأفراد ، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث ، 1993 .
- 26- عبد المحي محمود صالح : الصحة الاجتماعية فى المجال المدرسى، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، 1997 .
- 27- عبد المنعم عبد الحى : علم الاجتماع الصناعى ، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث ، 1992 .
- 28- على ليله : الشباب العربى: تأملات فى ظواهر الحياة الدينى والعنف، القاهرة، دار المعارف، 1993.
- 29- عويد المشعان: دراسات فى الفروق بين الجنسين فى الرضا المهني، الكويت ، دار العلم، بدون.
- 30- فولاد الشيوخ سالم وآخرون : المفاهيم الإدارية الحديثة ط2 ، عمان، مطبعة الصفوة ، 1994 .
- 31- ماجدة كمال علام: طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث ، 1990 .
- 32- محمد أبو زهرة : محاضرات فى المجتمع الإسلامى، القاهرة، مطبعة الشرق العربى ، 1990.
- 33- ماهر أبو المعاطى : الصحة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب، معالجة علمية من منظور الممارسة العامة ، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق ، 2003 .

- 34- محمد بن جميل زينو : العقيد الإسلامية من الكتاب والسنة الصحيحة ،
مكة المكرمة ، مطابع المجموعة الإعلامية ، 1997.
- 35- محمد سلامة غباري، أميرة منصور: المنخل إلى علاج المشكلات
العمالية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1991.
- 36- محمد سيد فهمي ، نورهان منير حسن : الرعاية الاجتماعية للمسنين،
الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، 2002.
- 37- محمد سيد فهمي : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ،
ج2 ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 2002 .
- 38- محمد شليق : التنمية الاجتماعية الإسكندرية ، المكتب الجامعي
الحديث ، 1990 .
- 39- محمد عبد الله عبد الرحيم : السلوك الإنساني في المنظمات ، القاهرة ،
الشركة العربية للنشر والتوزيع ، 1994 .
- 40- محمد عاطف غيث وآخرون : قضايا الشباب والطفولة في المجتمع
المصري ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، بدون.
- 41- محمد قاسم المربوتي : السلوك التنظيمي، دراسة للسلوك الفردي
والجماعي في المنظمات الإدارية، عمان، دار المستقبل
للنشر والتوزيع ، 1989.
- 42- محمد محمد إبراهيم: إدارة الأفراد، رؤية من البيئة المصرية، القاهرة،
دار النهضة العربية، 1987.
- 43- محمد مصطفى أحمد: تطبيقات في مجالات الخدمة الاجتماعية،
الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1990.

44- مصطفى مصطفى كامل : إدارة الموارد البشرية، القاهرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع، 1994.

45- مصطفى نجيب شاويش : إدارة الأفراد، بيروت، دار الشرق للنشر والتوزيع، 1990.

46- منظمة العمل العربية (مكتب العمل العربي) لحوالة وأثارها الاجتماعية، الأقصر، مارس 1998.

47- نصر خليل عمران وآخرون : مشكلات وقت الفراغ عند الشباب، الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ، القاهرة، 1998.

48- نصيف فهمي منقريوس : النماذج والنظريات العلمية وتطبيقاتها في طريقة خدمة الجماعة، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، 2003.

49- نصيف فهمي منقريوس: ديناميات العمل مع الجماعات ، سلسلة الجماعات الإنسانية والتنمية البشرية، كتاب رقم 12، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، 2004.

50- نظيمة احمد مرحان: الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي وحماية البيئة، القاهرة، للمركز الريادي للنشر والتوزيع، 2004.

(ب) المؤتمرات والبحوث العلمية :

1- حسنى إبراهيم الرباط: الأساليب التخطيطية لمواجهة مشكلة البطالة، المؤتمر العلمى السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2003.

2- رافت جلال: محددات الرضا الوظيفى لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال تنمية المجتمعات المحلية، المؤتمر

العلمي الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،
1991 .

3- زينب حسين أبو العلا : نحو نموذج حديث للعلاج في خدمة الفرد
بالعلاج بالتركيز على المهام ولجنة التنفيذ، المؤتمر
العلمي الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية بالقاهرة، فرع
الفيوم، 1989.

4- عبد الناصف يوسف شومان : فعالية خدمة الفرد الاجتماعية في تنمية
المسؤولية الاجتماعية كأحد واجبات المواطنة لدى العمالة
المؤقتة، المؤتمر العلمي الخامس، كلية الخدمة
الاجتماعية، جامعة القاهرة فرع الفيوم، 2004.

5- محمد شريف صفر : دراسة لاختبار فعالية نموذج التركيز على المهام
في خدمة الفرد عند التعامل مع المشكلات الأسرية، مجلة
الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة المنيا، مع 11، 1993.

6- محمد سيد فهمي : استخدام نموذج التركيز على المهام في تهيئة
الجانحات للتوافق مع البيئة بعد الأفراد عنهن، المؤتمر
العلمي الثاني ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،
1995 .

7- نورهان منير حسن : استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة
الجماعة لتنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين، المؤتمر
العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة
حلوان، 2001.

8- عبد المنعم عبد الحى: الرضا عن مجتمع المصنع وظاهرة العياب عند
عمال للصناعة ، ودراسة ميدانية على عمال شركة مصر

للغزل بالمحلة الكبرى، بحث منشور، كلية للتربية، جامعة طنطا ، 1984.

9- عبير شعبان : المطلب على العمل وظاهرة البطالة في مصر، دراسة تحليلية في الفترة من 1981 - 1985 ، بحث منشور، كلية للتجارة ، جامعة الإسكندرية ، 2000

10- عرفات زيدان : الدافعية للإنجاز في العمل وتصور مقترح لدور طريقة خدمة الفرد في زيادتها، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثالث ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2000 .

11- على عباس : الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتنمية العمل الحر لدى الشباب الجامعي، دراسات في الخدمة الاجتماعية، مجلة علمية تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية، 1999.

12- عدلى على طاحون : دراسة لدرجة رضا المكان للمحيطين عن العمل والمجتمع المحلي، بحث منشور، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، معهد التخطيط القومي، 1998.

13- فوزى محمد الهادي: الإنهاء في الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد، بحث منشور، المؤتمر العلمي الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2001 .

14- محمد سليمان البنداري، عدنان الشيخ يوسف : طبيعة العلاقات الشخصية بين المديرين والمعلمين وعلاقتها مع الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في سلطنة عمان والأردن ، بحث منشور ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، جامعة البحرين ، 2002 .

(د) الوسائل العلمية :

- 1- إسماعيل مصطفى مسلم : فعالية نموذج للتركيز على المهام في تحقيق التوافق الاجتماعي لمدمني العقاقير المخدرة، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، 1992 .
- 2- حسام محمد العليان : دراسة وصفية مقارنة لمشكلات لمرضا الوطيعي بين العمالة المؤقتة والدائمة وعلاقة ذلك بالأداء الاجتماعي لهم ، ونسور مقترح من منظور خدمة الفرد لمواجهتها ، رسالة ماجستير ، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2003 .
- 3- مصطفى محمد أحمد الفقى : التكحل المهني لطريقة خدمة الفرد من المنظور الإسلامي في تحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي للمسنين ، كلية للتربية، جامعة الأزهر، 2006.
- 4- هدى أحمد كمال : استخدام نموذج التركيز على المهام مع جماعات الشباب وتحقيق أهداف التنمية البيئية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان، 1998.

ثانياً : المراجع الأجنبية

- 1- Bartkaunah . Julia ; Trends toward part time employment , Ethical Issues , Journal of Business ethics , vol (12) , 1993 .
- 2- Gochris .A. claudie , Effects of Employment history fory on labor market , ph. D , diss , abst , univ., of urbane Champaign , 1997 .
- 3- Carpenter Margaret ; Job and well-being for social workers , ph. D , diss , abst , sumans college , school of social work , 1996 .
- 4- Charles , Graven & Bret .A. srabuny ; Interpersonal practice in social work , prentice- Hall , N.Y , 1984 .
- 5- Charles Graven ; practice with task-centered Groups In: A.E. fortune , task-centered practice with families and Groups , N.Y , spring publishing co., 1985 .
- 6- David Kannirstein ; the Relation Between sex and job satisfaction , Ph .D diss, abst, 1991 .
- 7- Gones , George; A Sociology of the temporary employment Relationship, PH.D, diss , abst , univ of New Jersey , 1994 .
- 8- Kersy , Alice ; job-satisfaction , diss satisfaction and career , Commitment among community

based youth development , PH. D, diss ,
abst , Florida university , 1998 .

- 9- Keon & McDonald ; job satisfaction and life satisfaction, an empirical evaluation , N.Y , prentice - Hall , 1982 .
- 10- Longman ; Active study dictionary , London , Longman Group , L.T.D , 1983 .
- 11- Laura Eistine ; Brief Task-centered practice , En : Encyclopedia of social work , V.S.A , N.A.S.W, Inc, 1995 .
- 12- Laura Epstien ; Helping people , the task-centered approach , Colombia univ , 1988 .
- 13- Malcolm payne ; team work in multi professional care , N.Y , palgrave , 2000 .
- 14- Malcolm payne ; Modern social work theory , Mac-mullan education , London , 1997 .
- 15- Pat yong ; Mastering social welfare , 4th ed London , Mac- millan press, Lt . D , 2000 .
- 16- Pawlok - Edward , J. Bay syne ; Executive perspectives on adolescent development , developmental psychology , vol (18) , 1993 .
- 17- Pollo, David, et. al ; Change in groups , the hand Book , of social work direct practice , U.V.S.A, sage publication , Inc , 2000 .
- 18- Poel Mark ; Task-centered work in Adams Robart et-al social work issues palgrave , 2002 .

- 19- Rogers . J. Kansas ; Experience and structure of alienation in temporary employment , Journal article , California university ,U.V.S.A, 1995 .
- 20- Steinberg - Lawrence , et-al ; Effects of working on adolescent development , development psychology, vol (18), 1982 .
- 21- William J. Reid ; task-centered systems , N.Y, Colombia university press, 1978 .
- 22- Webster ; Ninthe New collegiate Dictionary , a Merrian Webster Inc . publishers ,U.V.S A , 1984 .
- 23- Walman. B ; Dictionary of Behavioral science , London , Macmillan press, 1973 .
- 24- William J. Reid ; task-centered approach , In· Encyclopedia of social work ,U.V.S.A , N.A.S.W , Inc , 1987 .
- 25- William J. Reid & shyne Ann ; Brief and extended casework, N.Y , 1989 .
- 26- William J. Reid & Loura Spstein ; task-centered casework , columbia university press, N .Y , 1972 .
- 27- Woymer , Weston ; A study of work autonomy and job sates faction of social workers in Georgia atlanta univ , PH.D , diss , abst , 1995 .

المحتويات

الموضوع	الصفحة
مقدمة الدراسة :	5
الباب الأول : الإطار النظري للدراسة	9
الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها	11
أولاً : مشكلة الدراسة	14
ثانياً : أهمية الدراسة	34
ثالثاً : أهداف الدراسة	35
رابعاً : فروض الدراسة	35
خامساً : مفاهيم الدراسة	36
الفصل الثاني : الرضا الوظيفي ككلية لريادة الإنتاج	37
أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي	39
ثانياً : مظاهر الرضا الوظيفي وانعكاسه على الإنتاج	41
ثالثاً : مظاهر عدم الرضا وانعكاسه على الإنتاج .	43
رابعاً : نظريات الرضا الوظيفي	46
خامساً : المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي .	56
سادساً : مفهوم العمالة المؤقتة	59
سابعاً : أهم المشكلات التي تهم الشباب في الآونة الأخيرة وارتباطها بالعمالة المؤقتة	60
ثامناً : مشكلة البطالة كأحد المشكلات الهامة وعرضها في المفهوم الإسلامي	80
تاسعاً : دور خدمة الجماعة مع مشكلات عدم الرضا الوظيفي	85

الصفحة	الموضوع
87	عاشراً. الرضا عن العمل من المنظور الإسلامي .
92	خاتمة ..
93	الفصل الثالث : نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة وتحقيق الرضا الوظيفي
95	مقدمة
96	أولاً: مفهوم نموذج التركيز على المهام
98	ثانياً: نشأة النموذج وأصوله التاريخية
102	ثالثاً: الأساس النظري للنموذج
105	رابعاً: خطوات تطبيق نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي
109	خامساً: الأدوات والتقنيات الفنية لنموذج التركيز على المهام واستخدامها في طريقة خدمة الجماعة .
112	سادساً: للحقائق الأساسية لاستخدام نموذج التركيز على المهام في التخفيف من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي
114	سابعاً: مقومات النموذج للتدخل المهني في التخفيف من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي ..
116	خاتمة
117	الباب الثاني : الدراسة الميدانية ونتائجها
119	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة
121	تمهيد
121	أولاً : نوع الدراسة

الموضوع	الصفحة
ثانيًا : منهج الدراسة	121
ثالثًا : مجالات الدراسة	123
رابعًا : إجراءات ضبط التجربة	124
خامسًا : أنواع الدراسة	127
سادسًا : برنامج التدخل المهني	131
سابعًا : خطوات إجراء التجربة	136
الفصل الخامس : نتائج الدراسة الميدانية	139
أولاً : النتائج الكمية للدراسة	141
ثانيًا : النتائج الكيفية للدراسة	155
ثالثًا : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة	196
مراجع الدراسة	203
أولاً : للمراجع العربية	205
ثانيًا : للمراجع الأجنبية	214



رقم الإيداع : 2010/14746

الترقيم الدولي : 6-813-327-977-978

مع تحيات

دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر

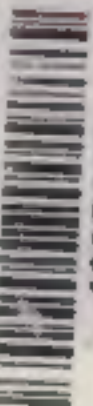
تليفاكس: 5274438 - الإسكندرية

Inv:280
Date:25/10/2011





Biblioteca Alvyandria



1057295

